

QUALIDADE DA INFORMAÇÃO E INTUIÇÃO NA TOMADA DE DECISÃO ORGANIZACIONAL

Sueli Angelica do Amaral*
Antonio José Figueiredo Peva de Sousa**

RESUMO

A pesquisa descritiva teve como objetivo discutir a relação entre a tomada de decisão no ambiente organizacional e a qualidade da informação, levando-se em conta, também, a intuição dos decisores. O perfil dos 100 profissionais pesquisados foi identificado em relação a características, tais como: faixa etária, gênero, atividade econômica dos respectivos empregadores e a quantidade de subordinados a eles vinculados. Por meio de questionários distribuídos pessoalmente foram levantados os atributos da informação considerados por eles como relevantes para a tomada de decisão organizacional. Observou-se que a quantidade de subordinados vinculados, direta ou indiretamente, aos profissionais pesquisados era uma variável que influenciava tanto a importância dada à intuição no processo de tomada de decisão organizacional, quanto aos atributos que determinam se a informação tem ou não qualidade.

Palavras-chave: Decisão Organizacional. Qualidade da Informação. Tomada de Decisão. Intuição.

1 INTRODUÇÃO

Nas organizações, os decisores, diuturnamente, se envolvem no processo de tomada de decisão e devem escolher entre as alternativas que se apresentam aquela que se converterá em melhor resultado ao ser executada.

Para discutir a relação entre a tomada de decisão no ambiente organizacional e a qualidade da informação, levando-se em conta também a intuição dos decisores no ambiente organizacional, foi desenvolvida uma pesquisa descritiva. Profissionais envolvidos com o processo de tomada de decisão nas suas respectivas organizações, que participavam de cursos de pós-graduação lato sensu em gestão na Fundação Getúlio Vargas, em Brasília, foram convidados para compor a população a ser pesquisada.

* Professora Associada da Universidade de Brasília. Doutora em Ciência da Informação. samaral@unb.br

** Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília
ajfigueiredo@uol.com.br

O referencial teórico abordou questões relativas à racionalidade, intuição e qualidade da informação na tomada de decisão organizacional, conforme descrito a seguir.

2 RACIONALIDADE, INTUIÇÃO E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO NA TOMADA DE DECISÃO ORGANIZACIONAL

A tomada de decisão, entendida como processo pelo qual são escolhidas algumas ou apenas uma entre as alternativas para ações a serem realizadas, é considerada por alguns autores como a conversão de informações em ação (OLIVEIRA, 2004). Para outros (MOTTA, 2004), a decisão é fortemente influenciada pela intuição dos decisores.

As decisões podem ser tratadas como algo científico e racional, enfatizando-se as análises e as relações de causa e efeito, com o intuito de antecipar ações e decidir de forma mais eficaz e eficiente. Por outro lado, no processo de tomada de decisão “tem-se de aceitar a existência de uma face de imprevisibilidade e de interação humana que lhe confere a dimensão do ilógico, do intuitivo, do emocional e espontâneo, e do irracional” (MOTTA, 2004. p. 26).

Utilizar a informação de forma racional e técnica permite às pessoas o desenvolvimento de sua capacidade analítica. Assim, saber ordenar os problemas organizacionais, analisá-los e buscar soluções são habilidades fundamentais dos profissionais da atualidade, constantemente expostos à tomada de decisão nas organizações em que atuam.

Na visão de Motta (2004. p.53) sobre decisões organizacionais:

[...] se esperam justificativas ou razões para as escolhas. A razão é parte da causa para a decisão: se há razões para escolher e agir, a decisão se impõe aos gestores. As razões servem para fundamentar a responsabilidade de dirigentes perante suas comunidades. Assim, a maioria dos métodos de decisão constitui-se em formas de procurar razões para justificar escolhas, e esses métodos originam-se em um misto de três fatores:

- a) intenções estratégicas: construídas nos desejos, sonhos e motivações pessoais para agir;
- b) valores: crenças e princípios morais já instalados na mente e que norteiam e cerceiam o comportamento pessoal; e
- c) percepções sobre o contexto: sinalizações externas ou imposições ambientais que parecem exigir uma nova opção administrativa.

Entretanto, as mudanças socioeconômicas, culturais e tecnológicas destacadas por Castells (2006), Di Masi (1999, 2005a e 2005b) e Sveiby (1998), vivenciadas nas últimas

décadas com o advento da globalização, da sociedade da informação e/ou do conhecimento e do desenvolvimento acentuado das tecnologias de informação e comunicação têm colocado na ordem do dia dois problemas: o excesso de informação disponível, que contribui para dificultar a recuperação daquela realmente relevante e; a necessidade de decisões cada vez mais rápidas, na medida em que a tecnologia fornece os meios de comunicação instantânea necessários e a concorrência global assim exige.

Esse excesso de informação e a necessidade de rapidez nas decisões organizacionais tende a relativizar a necessidade de se ter informações de qualidade para a tomada de decisão.

Assim, a lógica racional da decisão não está presente, necessariamente, em todos os processos decisórios. A partir dessa constatação, a teoria contemporânea de decisão tem dado ênfase à importância da intuição, descrevendo-a como algo impregnado de conhecimentos e experiências acumulados pelo indivíduo, ainda que para ele inconscientes.

Alguns autores (GOURLAY, 2006; ALWIS e HARTMANN, 2008) associam diretamente a intuição ao conhecimento tácito e afirmam que “muitos gestores confiam frequentemente na sua habilidade intuitiva para tomar as decisões certas” (ALWIS e HARTMANN, 2008, p.135).

Com relação à qualidade da informação, é necessário distinguir e discutir os atributos da informação que a qualificam. Entretanto, esses atributos podem ser relativizados, em razão da avaliação dos decisores.

No meio científico, esses atributos agrupados compõe o que se convencionou chamar de qualidade da informação. Sobre o tema, De Sordi (2008, p.30), tomando como base Spender (2001), lembra que:

na Ciência da Informação há duas linhas bem definidas e distintas de entendimento sobre a qualidade da informação. A primeira compreende a informação ou conhecimento como objeto ou conteúdo a ser desenvolvido, comprado, possuído ou vendido; sua natureza é explícita e direcionada aos aspectos objetivos da informação. A segunda estabelece um forte vínculo da informação ou conhecimento com as pessoas, que o detêm, procuram, utilizam, desenvolvem ou compartilham; apresenta natureza tácita e direcionada aos aspectos subjetivos da informação.

Segundo Paim, Nehmy e Guimarães (1996, p.112),

a qualidade da informação constitui-se num conceito problemático. [...] não há consenso na literatura sobre definições teóricas e operacionais da qualidade da informação. Há uma alusão recorrente entre autores

interessados no tema de que as definições de qualidade de informação são ambíguas, vagas ou subjetivas.

Outros autores, como Casanova (1990), Schwuchow (1990), Oleto (2006) e De Sordi (2008), apresentam percepções similares em relação à dificuldade de conceituar e, portanto, mensurar as dimensões e os atributos da informação.

Apesar das diferentes concepções sobre o tema, existem vários estudos, como os de Huang et al. (1999) e de De Sordi (2008), que categorizam as dimensões que qualificam a informação e outros que as problematizam, como Nehmy e Paim (1998), Paim e Nehmy (1998) e Oleto (2003).

Huang et al. (1999) listaram 15 dimensões para análise da informação, classificando-as em quatro categorias. São elas:

- (1) intrínseca: acurácia, objetividade, credibilidade e reputação;
- (2) acessibilidade: acesso e segurança;
- (3) contextual: relevância, valor agregado, economia de tempo, completude e quantidade de dados; e
- (4) representacional: interpretabilidade, facilidade de uso, representação concisa e representação consistente.

Ao aprofundar o estudo desenvolvido por Huang et al., De Sordi (2008) listou as dimensões e os seus respectivos atributos para a qualificação das informações, conforme apresentado no quadro a seguir:

Dimensões da informação	Atributos da informação
Acurácia / veracidade	Nível de acurácia; e método para determinação do nível de acurácia
Atualidade / temporalidade	Data de geração da informação; horário de geração da informação; e intervalo de tempo entre cada nova geração de informação
Disponibilidade	Meio de acesso à informação; horário de disponibilização da informação; e tempo decorrido entre a solicitação e o acesso da informação
Confidencialidade / privacidade	Público-alvo; e predileções informacionais do público-alvo
Existência	Localização do algoritmo para geração da

	informação; e localização do armazenamento do conteúdo informacional
Abrangência / escopo	Vetores da informação
Integridade	Nível de integridade da informação
Ineditismo / raridade	Disponibilidade de informações idênticas ou similares
Contextualização	Caracterização da informação
Precisão	Nível de precisão da informação
Confiabilidade	Credibilidade da fonte; e credibilidade do conteúdo
Originalidade	Originalidade da informação
Pertinência / agregação de valor	Valor potencial da informação Valor entregue pela informação
Identidade	Nome; sinônimos; e autoria
Audiência	Frequência de acesso; e duração de tempo de acesso

Quadro 1: Dimensões e atributos da informação

Fonte: De Sordi, 2008.

Apesar de a conclusão relatada no estudo de Oleto (2006, p.61), de que “a percepção da qualidade não é nítida por parte do usuário da informação”, acredita-se que os usuários da informação apresentam alguma noção sobre o que consideram qualidade.

Esse entendimento baseia-se tanto na literatura estudada como nos resultados de outra pesquisa realizada por Sousa e Amaral (2009), que teve como foco três dimensões qualificadoras da informação (confiabilidade; pertinência ou relevância; e audiência ou frequência de acesso), sob a ótica dos gerentes do nível estratégico de uma instituição financeira de grande porte.

3 SOBRE A PESQUISA

Discutir a importância da informação de qualidade e da intuição no processo da tomada de decisão organizacional e considerar também os atributos que qualificam a informação para subsidiar esse processo foram os objetivos desta pesquisa descritiva. Para tanto, em maio de 2009 foram distribuídos, pessoalmente, questionários a 100 profissionais, envolvidos com o processo de tomada de decisão nas suas respectivas organizações, que participavam cursos de pós-graduação *lato sensu* em gestão na Fundação Getúlio Vargas, em Brasília. A população pesquisada ficou assim distribuída: 40 do curso de Pós-Graduação em Administração de Empresas; 19 do MBA em Gestão Empresarial; 18 do MBA em Gestão de Pessoas; 15 do MBA em Gestão Empresarial; e 8 do MBA em Administração Estratégica de Sistemas de Informação.

Na elaboração do instrumento de coleta de dados, não havia campo para identificação dos respondentes, para que mantido o anonimato, houvesse maior probabilidade de as respostas serem verdadeiras. As perguntas fechadas contribuíram para a formatação em uma única folha impressa. Os questionários foram distribuídos pessoalmente nas salas de aula. Tais providências garantiram que todos fossem preenchidos e considerados válidos.

O perfil dos profissionais foi identificado em relação às variáveis estudadas (faixa etária, gênero, atividade econômica dos respectivos empregadores e a quantidade de subordinados a eles vinculados). Também foram pesquisados os atributos da informação considerados relevantes pelos profissionais para a tomada de decisão organizacional.

4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Para melhor caracterizar os respondentes e relacionar as respostas aos diversos grupos a eles pertencentes foram coletados dados sobre idade; gênero; quantidade de subordinados, inclusive indiretos; e a atividade econômica principal do respectivo empregador, com base na Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

4.1 Perfil dos profissionais pesquisados

O histograma a seguir apresenta a distribuição dos respondentes em relação à idade. Percebe-se que, apesar de a faixa etária da maior parte dos entrevistados estar incluída na faixa dos que têm até 35 anos, está bem distribuída a idade dos respondentes entre as faixas etárias consideradas.

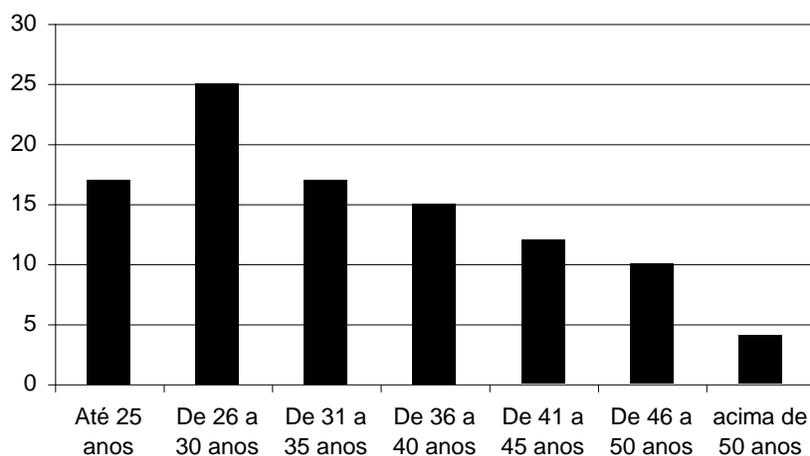


Figura 1: Histograma de idade

Em relação ao gênero, verificou-se um relativo equilíbrio, uma vez que entre os respondentes havia 53 homens e 47 mulheres.

Quanto à quantidade de subordinados, optou-se por dividir os respondentes em três grupos: nenhum subordinado, de 1 a 4 subordinados e 5 ou mais subordinados. A figura 2 apresenta a distribuição relativa à quantidade de subordinados.

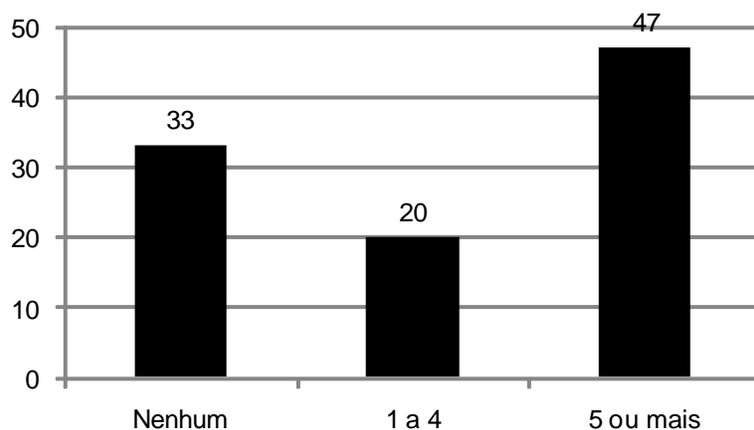


Figura 2: Quantidade de subordinados por profissional

Para a identificação das atividades econômicas principais dos respectivos empregadores, foi fornecida aos respondentes uma tabela com as atividades relacionadas na CNAE. Observou-se alta dispersão das atividades relacionadas pelos respondentes, com

leve destaque para as seguintes: administração pública, defesa e seguridade social e; atividades financeiras, seguros e serviços relacionados.

Tabela 1: Principal atividade do empregador dos decisores

Atividade principal do empregador	Frequência
Administração pública, defesa e seguridade social	11
Atividades financeiras, de seguros e serviços relacionados	10
Saúde humana e serviços sociais	9
Alojamento e alimentação	8
Informação e comunicação	8
Eletricidade e gás	7
Educação	7
Construção	6
Atividades administrativas e serviços complementares	6
Comércio; reparação de veículos automotores e motocicletas	5
Atividades profissionais, científicas e técnicas	5
Atividades imobiliárias	3
Artes, cultura, esporte e recreação	3
Outras atividades de serviços	3
Agricultura, pecuária, produção florestal, pesca e aquicultura	2
Indústrias de transformação	2
Água, esgoto, atividades de gestão de resíduos e descontaminação	2
Transporte, armazenagem e correio	2
Organismos internacionais e outras instituições extraterritoriais	1
TOTAL	100

4.2 Relação entre a tomada de decisão organizacional, a qualidade da informação e a intuição

Para aferir a relação entre a tomada de decisão organizacional, a qualidade da informação e a intuição, utilizou-se a escala de Likert e foi criado o “índice de tomada de decisão organizacional”, de acordo com a pontuação de 1 a 4, na qual os respondentes informavam se a tomada de decisão organizacional depende da qualidade da informação (nota 1) ou depende da intuição dos decisores (nota 4). Na escala, as notas 2 e 3 representavam que a tomada de decisão organizacional depende tanto da qualidade da informação, quanto da intuição.

A partir da percepção colhida no exercício das atividades docentes dos autores deste trabalho, foram elaboradas três hipóteses. Quanto maior a quantidade de subordinados (h1)

e a idade (h2), maior a influência da intuição do decisor no processo de tomada de decisão organizacional. Além disso, testou-se a hipótese de que mulheres utilizam mais a intuição para a tomada de decisão organizacional (h3) do que os homens.

Ao analisar os resultados da pesquisa, verificou-se que 88,9% dos respondentes consideravam que para a tomada de decisão organizacional, além da qualidade da informação, deve se levar em conta a intuição (notas 2, 3 e 4).

4.3 Distribuição do índice de tomada de decisão organizacional entre os respondentes

As respostas obtidas foram analisadas em grupos de respondentes, de acordo com as características semelhantes dos indivíduos relativas à idade, gênero, quantidade de subordinados e atividade econômica do empregador.

Para testar a dependência entre as variáveis pesquisadas relativas ao perfil dos decisores e o índice de tomada de decisão organizacional, utilizou-se a versão 17 do software SPSS Statistics, por meio do qual foi realizado o teste de Qui-Quadrado.

No teste foi utilizada 5% de grau de significância para garantir o nível de confiança dos resultados de 95%.

Com o teste de Qui-Quadrado, verificou-se que na população pesquisada não existia dependência entre as variáveis: idade, gênero, atividade econômica do empregador e as variáveis consideradas pelo índice de tomada de decisão organizacional (importância dada pelo decisor à qualidade da informação e à intuição).

Por outro lado, por meio do mesmo teste, evidenciou-se a dependência entre a quantidade de subordinados dos respondentes e a importância dada à qualidade da informação e à intuição pelos decisores na tomada de decisão organizacional.

Para chegar a esses resultados, avaliou-se o p-valor retornado (aproximadamente 0), que neste caso foi inferior ao nível de significância (0,05). Dessa forma, pode-se afirmar que a probabilidade de ocorrerem valores diferentes dos encontrados seria remota. Assim, aceitou-se a hipótese de que, no caso da população pesquisada, uma variável dependia da outra e, portanto, a quantidade de subordinados influenciava a importância dada pelos respondentes à qualidade da informação e à intuição no processo de tomada de decisão organizacional.

Por meio da figura 3 é possível observar a relação direta de dependência entre a quantidade de subordinados e o índice de tomada de decisão organizacional.

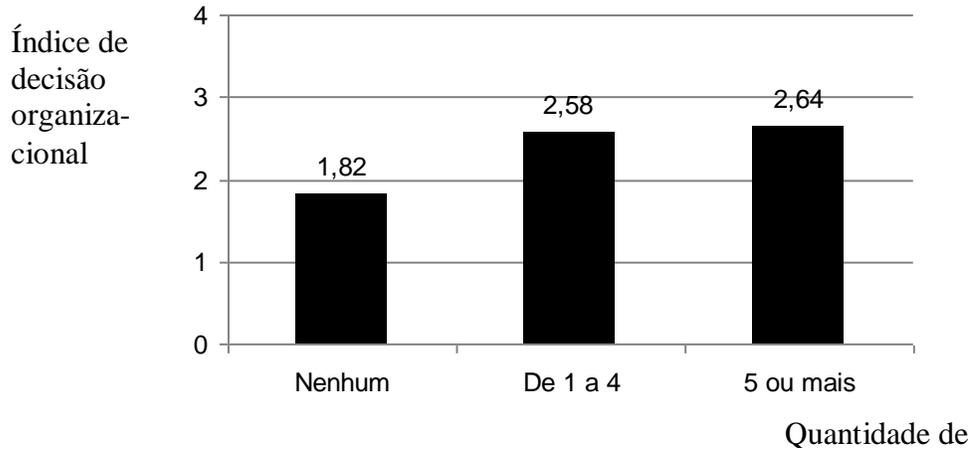


Figura 3: Quantidade de subordinados e índice de tomada de decisão organizacional

4.4 Atributos que qualificam a informação

Para identificar os atributos mais relevantes da informação para a tomada de decisão organizacional, foi perguntado aos respondentes “Quais os três principais atributos da informação a serem considerados na tomada de decisão organizacional?” Para responder a essa questão foram apresentados 15 atributos, com base em De Sordi (2008). A frequência das respostas obtidas foi organizada na tabela 2 e pode ser observada a seguir.

Tabela 2: Principais atributos considerados para a tomada de decisão organizacional

Atributos da informação para a tomada de decisão organizacional	Frequência
A fonte e o conteúdo da informação têm credibilidade	37
A informação é importante, agregando valor no tempo presente	37
A informação é suficientemente detalhada	34
A informação é disponível	34
A informação é atualizada	33
A informação é fiel aos fatos que ela representa	26
A informação é íntegra e não está corrompida ou adulterada	24
A informação é completa sem excessos desnecessários	22
A informação é contextualizada	19
A informação é acessada somente por quem de direito	10
A informação é facilmente acessada por quem de direito	8
A informação é original, provindo diretamente da fonte geradora	8
A informação é rara	7
A denominação ou “título” da informação é representativa e fiel ao seu conteúdo	1
TOTAL	100

Na análise de todas as respostas obtidas, verificou-se que 37% dos respondentes consideravam os atributos confiabilidade e pertinência ou agregação de valor, como os mais importantes para a tomada de decisão organizacional.

Entretanto, analisando-se as respostas por grupos, de acordo com o perfil dos respondentes não se verificou dependência entre as variáveis idade, gênero e atividade econômica do empregador com os atributos considerados mais importantes para a tomada de decisão organizacional.

Por outro lado, verificou-se, com o teste de Qui-Quadrado, que a variável quantidade de subordinados influenciava a tomada de decisão organizacional pelos decisores pesquisados na escolha dos atributos relativos à qualidade da informação considerados mais importantes.

Assim, ao analisar as respostas sobre os atributos da informação valorizados pelos grupos de respondentes considerando a quantidade de subordinados, observou-se que as respostas do grupo “nenhum subordinado” identificavam como principais os atributos relativos à qualidade da informação, os aspectos relacionados à precisão e à integridade da informação, enquanto as respostas do grupo com “5 ou mais subordinados” consideravam como principais atributos existência, atualidade e pertinência da informação.

Tabela 3: Atributos da informação valorizados pelos grupos de respondentes considerados de acordo com a quantidade de subordinados

	Atributo	Aspecto analisado	%
Nenhum subordinado	Precisão	A informação é suficientemente detalhada	51,50
	Integridade	A informação é íntegra e não está corrompida ou adulterada	51,50
5 ou mais subordinados	Existência	A informação é disponível	48,9
	Atualidade	A informação é atualizada	46,8
	Pertinência	A informação é importante, agregando valor no tempo presente	46,8

5 CONCLUSÃO

Concluiu-se, em relação aos profissionais respondentes, que para eles, no processo da tomada de decisão organizacional, além da informação de qualidade, deve ser considerada também a intuição dos decisores.

Sobre essa questão é importante salientar, que as respostas obtidas confirmaram a hipótese de que quanto maior o número de subordinados vinculados direta ou indiretamente aos respondentes, maior era a importância dada à intuição para a tomada de decisão organizacional.

Isso talvez possa ser explicado pelo fato de que, geralmente, quanto maior o número de subordinados, maior a probabilidade de o indivíduo se encontrar próximo ao topo da pirâmide organizacional, possivelmente sendo responsável, ainda que parcialmente, pelas decisões estratégicas da sua organização. Por consequência, esse decisor teria uma visão mais ampla da importância da sua sensibilidade e experiência pessoal na tomada de decisão organizacional.

Na análise da relação entre as variáveis referentes ao perfil dos profissionais respondentes e as referentes aos atributos da informação relevantes para a tomada de decisão organizacional, verificou-se que existia dependência, no caso da variável quantidade de subordinados. Mais uma vez, essa variável determinava, de forma diferenciada, os atributos da informação considerados relevantes.

Embora os resultados da pesquisa não possam ser generalizados, há de se observar que os atributos valorizados pelos respondentes mais próximos ao topo da pirâmide organizacional, ou aqueles que tinham mais subordinados, carregavam, de certa forma, a marca da temporalidade: a informação é **disponível**; a informação é **atualizada**; a informação é importante, gerando valor **no tempo presente**. Isso talvez possa ser explicado pela exigência da rapidez de resposta cada vez mais rápidas na tomada de decisão no ambiente das organizações, na medida em que a tecnologia fornece os meios de comunicação instantânea necessários e a concorrência global assim exige.

Por outro lado, os profissionais sem subordinados hierárquicos, geralmente mais próximos à base da pirâmide organizacional, demonstraram tendência a valorizar a informação suficientemente detalhada e totalmente íntegra para a tomada de decisão

organizacional, o que, no mundo contemporâneo em constante mutação, parece nem sempre ser possível.

As hipóteses de que as mulheres e os profissionais com idade mais avançada utilizavam mais a intuição na tomada de decisão organizacional do que os homens e os profissionais com menor idade não foram confirmadas entre os profissionais pesquisados.

Como os resultados da presente pesquisa estão embasados em um universo restrito de respondentes, sugere-se que sejam desenvolvidos futuros estudos sobre o tema pesquisado. Poderiam ser desenvolvidas outras pesquisas a partir de outros critérios de seleção da população a ser pesquisada, de modo a obter resultados mais representativos, ou a partir do estudo de outras variáveis para testar outras diferentes hipóteses. Futuras pesquisas poderão esclarecer outras possíveis influências relacionadas ao processo de tomada de decisão organizacional e os atributos da informação envolvidos nesse processo.

INFORMATION QUALITY AND INTUITION IN THE ORGANIZATIONAL DECISION TAKING

ABSTRACT

The research has had as a goal to discuss the relation between decision making in organizations and the quality information, taking in consideration also the decision makers' intuition. The profile of the 100 professionals has been identified according to features such as: age, gender, employers' economic activity and the number of employees subordinated to them. By using questionnaires handed out in person, the information attributes considered relevant by them to the organizational decision making were taken. It has been observed that the number of direct or indirect subordinated employees to the professionals researched was a variable that influenced not only the importance given to the use of intuition in the organizational decision making process, but also the attributes that determine if the information has or does not have quality.

Key-words: Organizational decision. Information Quality. Decision Making. Intuition.

REFERÊNCIAS

ALWIS, R. S.; Hartmann, E. The use of tacit knowledge within innovative companies: knowledge management in innovative enterprises. **Journal of Knowledge Management.**, v. 12, n. 1, p. 133-147, 2008.

- CASANOVA, M. B. Information: the major element for change. In: WORMELL, I.
- CASTELLS, C. W. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura.** 10. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2006.
- DE SORDI, J. O. **Administração da informação: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento.** São Paulo: Saraiva, 2008.
- DI MASI, D. **A sociedade pós-industrial.** São Paulo: Senac, 1999.
- DI MASI, D. **Criatividade e grupos criativos: descoberta e invenção.** Rio de Janeiro: Sextante, 2005a. v. 1.
- DI MASI, D. **Criatividade e grupos criativos: fantasia e concretude.** Rio de Janeiro: Sextante, 2005b. v. 2.
- GOURLAY, S. Towards conceptual clarity for ‘tacit knowledge’: a review of empirical studies. **Knowledge Management Research & Practice**, v. 4, p. 60-69, 2006.
- Graham, p.69-72, 1990.
- HUANG, K. T.; LEE, Y.W.; WANG, R. Y. **Quality information and knowledge.** New York: Prentice-Hall, 1999.
- Information quality: definitions and dimensions.** London: Taylor Graham, p.42-53, 1990.
- MOTTA, P. R. M. **Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente.** Rio de Janeiro: Record, 2004.
- NEHMY, R. M. Q.; PAIM, I. A desconstrução do conceito de “qualidade da informação”. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 1, p.36-45, jan./abr. 1998.
- OLETO, R. R. **A qualidade da informação na percepção do usuário em diferentes contextos informacionais.** 2003. Tese (Doutorado). Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação, Belo Horizonte, 2003.
- OLETO, R. R. Percepção da qualidade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 1, p.57-62, jan./abr., 2006.
- OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de informações gerenciais: estratégias, táticas, operacionais.** 9 ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- PAIM, I.; NEHMY, R. M. Q.; GUIMARÃES, C. G. Problematização do conceito “qualidade” da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte,
- SCHWUCHOW, W. Problems in evaluating the quality of information services. In:

SOUSA, A. J. F. P.; AMARAL, S. A. Behavior in search of information and creation of organizational knowledge in a big financial institution. **International Conference on Knowledge Generation, Communication and Management**, 3. Orlando: KGCM, 2009.

SVEIBY, K. E. **A nova riqueza das organizações**: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
v. 1, n. 1, p.111-119, jan./jun., 1996.

WORMELL, I. **Information quality**: definitions and dimensions. London: Taylor