

**Título: Satisfação do usuário gerada por sistema de informação: um estudo com emprego de modelagem de equações estruturais**

**Autor(es)** André Luís Faria Duarte; Paulo Roberto da Costa Vieira\*; Antonio Carlos Magalhães da Silva; Jorge Augusto de Sá Brito e Freitas; Antonio Augusto Gonçalves

**E-mail para contato:** paulo.vieira@estacio.br

**IES:** UNESA / Rio de Janeiro

**Palavra(s) Chave(s):** sistema de informação; satisfação do usuário; modelagem de equações estruturais

### **RESUMO**

As novas tecnologias da informação e da comunicação (NTICs), cada vez mais fazem parte do dia-a-dia dos indivíduos. Tanto na dimensão profissional quanto pessoal, estas tecnologias permeiam o universo das pessoas, fazendo com que, há todo momento, seja necessário interagir com sistemas de informação, seja no trabalho, em casa, no banco, no lazer ou nos estudos. Ou seja, a tecnologia está em toda parte. No âmbito das Instituições de Ensino Superior (IES) a realidade não é diferente. Essas instituições precisam utilizar as novas tecnologias em função da grande quantidade de informação que precisa ser acessada, coletada, filtrada, processada e analisada pelos gestores. Para isso, utilizam, dentre outras tecnologias, o Sistema de Informação Acadêmica (SIA). No âmbito das IES, observa-se que o crescente uso de SIA facilita o controle administrativo nestas instituições, pois apresenta características fundamentais ao controle dos processos administrativos e gerenciais de gestão acadêmica. A adoção das novas tecnologias tem sido, no entanto, um dos maiores desafios das IES. Como qualquer ferramenta gerencial, os Sistemas de Informação (SI) precisam ser avaliados continuamente. A avaliação dos processos envolvidos na implementação e utilização de sistemas de informação é de extrema relevância, em função da quantidade de recursos financeiros, de pessoal e de tempo utilizados no seu desenvolvimento e implementação. A avaliação de qualidade dos SI é necessária para que se possa verificar o quanto dos investimentos em Tecnologia da Informação (TI) está sendo satisfatório. O objetivo de se fazer uma análise do SI implementado, é detectar possíveis erros que possam comprometer a disseminação das informações usadas no processo decisório, já que não se pode afirmar que os SI sempre serão capazes de disponibilizar todas as informações necessárias. Desta forma, a meta da avaliação do SI é identificar se os objetivos alcançados pelo sistema estão satisfazendo as metas da instituição, permitindo identificar problemas e oportunidades não revelados e observar se o sistema está realizando suas funções e atendendo à demanda dos usuários. Neste sentido, a presente pesquisa tem como objetivo verificar se as dimensões “qualidade do sistema”, “qualidade da informação”, “qualidade do serviço” e “utilidade percebida” do SIA, exercem impacto positivo sobre a satisfação do usuário. Para isso, realizou-se estudo preliminar com utilização da técnica de Modelagem de Equações Estruturais (MEE) que é uma técnica de natureza confirmatória, com o principal objetivo de avaliar modelos por meio de testes de qualidade do ajustamento e pode ser entendida, em sua forma mais simples, como a combinação da análise fatorial com a análise de caminho. O estudo tem como base um modelo utilizado em pesquisa sobre o desempenho de um portal governamental da área de educação. A pesquisa foi realizada em uma IES do município de Duque de Caxias, que é reconhecida pela grande relevância econômica e social em toda a região da baixada fluminense. A amostra por conveniência foi constituída por 128 respondentes para um universo de 25.000 alunos. Os dados foram coletados por meio de questionário estruturado, com escala Likert de cinco opções de resposta. Os resultados obtidos atestam a qualidade do ajustamento global do modelo, em relação ao tamanho da amostra, bem como a significância estatística de todas as estimativas dos parâmetros de cada construto. Concluiu-se que os construtos “qualidade do sistema”, “qualidade do serviço” e “utilidade percebida” exercem impacto positivo sobre a satisfação do usuário do SIA.