



## Uma análise da qualidade da informação utilizada para a tomada de decisão da CPPTAE/UFRN

*An analysis of the quality of information used for decision making by CPPTAE/UFRN*

**Adam Rafael Gonçalves Cavalcante** 

Mestre em Gestão da Informação e do Conhecimento  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil  
[adamrafaelgc@gmail.com](mailto:adamrafaelgc@gmail.com)

**Daniel de Araújo Martins** 

Doutor em Administração de Empresas  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil  
[Daniel\\_mestrado@yahoo.com.br](mailto:Daniel_mestrado@yahoo.com.br)

### Resumo

Diante da necessidade constante de aprimorar sua gestão de pessoal técnico-administrativo, a Universidade Federal do Rio Grande do Norte constituiu a Comissão Própria de Pessoal Técnico-Administrativo em Educação – CPPTAE, vinculada à Pró Reitoria de Gestão de Pessoas. Dentre as atividades exercidas pela comissão, destaca-se o processo de distribuição de vagas, que tem extrema importância estratégica na gestão de recursos humanos da UFRN. Este artigo se propõe a avaliar a qualidade das informações utilizadas no processo de distribuição de vagas dos servidores técnico-administrativos da UFRN, considerando a perspectiva dos membros da CPPTAE. Quanto a metodologia, este trabalho pode ser definido como uma pesquisa social aplicada de abordagem quantitativa, e caracterizada como descritiva. A técnica de coleta de dados empregada foi o questionário, elaborado com base no Modelo PSP/IQ, de Lee *et al.* (2002), e aplicado a todos os membros da CPPTAE. Para analisar os dados, foi utilizada a estatística descritiva. A pesquisa demonstrou a presença de atributos de qualidade da informação deficitários nos três documentos avaliados. Espera-se que os resultados aqui apresentados contribuam para gerar na UFRN a iniciativa de enfrentar os desafios postos, assim como sirvam de referência para pesquisas em outras instituições que necessitem de análise e aprimoramento em contexto semelhante.

**Palavras-chave:** qualidade da informação; gestão da informação; gestão de pessoas; distribuição de vagas; tomada de decisão.

### Abstract

*Faced with the constant need to improve its management of technical-administrative personnel, the Federal University of Rio Grande do Norte created its own Commission for Technical-Administrative Personnel in Education – CPPTAE, linked to the Dean of People Management. Among the activities carried out by the commission, the process of distributing vacancies stands out, which has extreme strategic importance in the management of human resources at UFRN. This article aims to evaluate the quality of the information used in the process of distributing vacancies for UFRN's technical-administrative employees, considering the perspective of CPPTAE members. As for methodology, this work can be defined as applied social research with a quantitative approach, and characterized as descriptive. The data collection technique used was the questionnaire, prepared based on the PSP/IQ Model, by Lee *et al.* (2002), and applied to all CPPTAE members. To analyze the data, descriptive statistics were used. The research demonstrated the presence of deficient information quality attributes*



*in the three documents evaluated. It is expected that the results presented here will contribute to generating at UFRN the initiative to face the challenges posed, as well as serving as a reference for research in other institutions that require analysis and improvement in a similar context.*

**Keywords:** *information quality; information management; people management; distribution of vacancies; decision making.*

## 1 INTRODUÇÃO

As grandes mudanças sofridas pela sociedade nas últimas décadas deram início a então denominada “Era da Informação”. Nesse contexto, a informação ganha um papel de protagonismo para as organizações, se mostrando uma arma valiosa na busca por uma tomada de decisão mais assertiva em um ambiente cada vez mais complexo e competitivo.

Aliado a essas transformações, se destaca o enorme avanço tecnológico que fez crescer de forma substancial a capacidade e a velocidade de produção, processamento, armazenamento e disseminação de informações. Como consequência, as pessoas estão sendo bombardeadas por uma quantidade gigantesca de informações todos os dias e um dos grandes desafios passou a ser o de separar a informação de qualidade das demais.

Nesse cenário, “as fronteiras entre as organizações se diluem e a informação passa a ter, cada vez mais, valor inestimável, exigindo sistematização e organização para disponibilidade de uso imediato e à medida da necessidade” (Belluzzo, 2017, p. 03). Assim, entram em evidência os estudos acerca da qualidade da informação e seus indicadores, com o objetivo principal de elencar atributos à informação e assim poder mensurar seus níveis de qualidade. As organizações estão conferindo cada vez mais relevância a este tipo de análise, na medida em que necessitam de informações confiáveis para tomar decisões importantes aos seus interesses.

No setor público, o convívio com orçamentos cada vez mais enxutos se tornou uma realidade para as instituições do país. Assim, a necessidade de se buscar uma gestão mais eficiente deve ser permanente e se apresenta como um fator preponderante para que essas instituições continuem a alcançar os objetivos para os quais foram constituídas.

No contexto mais específico das Instituições Federais de Ensino Superior – IFES, o aprimoramento de gestão pode colaborar, dentre outros fatores, com uma economia de recursos, culminando na redução daquele que é o maior gasto atualmente: o de pessoal.

No âmbito da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, uma instituição grande e muito complexa, essa busca por aprimoramento se mostra ainda mais necessária. Atualmente a instituição dispõe de mais de 3.000 servidores técnico-administrativos em educação, divididos em aproximadamente 140 cargos distintos, segundo o Sistema Integrado de Administração de Pessoal (SIAPEnet), e que precisam ser alocados nos setores onde suas competências sejam o mais bem aproveitadas, de modo a contribuir com a qualidade dos serviços prestados à comunidade.

Ciente dessa necessidade, a UFRN constituiu em 26 de setembro de 2013 a Comissão Própria de Pessoal Técnico-Administrativo em Educação – CPPTAE, através da Resolução Nº 041/2013 – CONSAD, vinculada à Pró Reitoria de Gestão de Pessoas. Dentre os trabalhos exercidos pela comissão destaca-se o processo de distribuição de vagas, que tem extrema importância estratégica na gestão de recursos humanos da UFRN.

Segundo a resolução Nº 041/2013 – CONSAD, para tomar suas decisões acerca do processo de distribuição de vagas, a CPPTAE define prioridades e analisa diversas informa-

ções contidas em três principais documentos: o Formulário de Solicitação de Vagas, a Planilha de Solicitações de Vagas e o Demonstrativo Geral da Unidade Analítico.

Considerando tamanha importância desse processo, é preciso que essas informações disponibilizadas aos membros da comissão e utilizadas na tomada de decisão sejam de qualidade. Caso contrário, podem levar o tomador de decisão a cometer injustiças e prejudicar a gestão de recursos humanos da UFRN, que necessita ser cada vez mais assertiva.

Diante do contexto apresentado, surge o seguinte problema de pesquisa: qual o nível de qualidade das informações utilizadas para embasar a tomada de decisão dos membros da CPPTAE no processo de distribuição de vagas dentro da UFRN?

Este artigo tem por objetivo avaliar a qualidade das informações utilizadas no processo de distribuição de vagas dos servidores técnico-administrativos em educação da UFRN, considerando a perspectiva dos membros da CPPTAE.

Para isso, se faz necessário: a) realizar o levantamento das informações utilizadas pelos membros da CPPTAE na tomada de decisão quanto ao processo de distribuição de vagas; b) medir o nível de qualidade das informações inseridas neste contexto através da categorização de atributos; c) identificar os pontos de deficiência e de virtude de cada uma das informações analisadas sob a ótica dos membros da comissão.

A pesquisa traz contribuições na área da Ciência da Informação, mais especificamente na Gestão da Informação e do Conhecimento, na medida em que aborda o tema Qualidade da Informação que, apesar de ter surgido há algumas décadas, se mostra bastante atual e cada vez mais relevante.

O conceito começou a ser debatido no Seminário do Nordic Council for Scientific Information and Research Libraries – NORDINFO, realizado em 1989, em Copenhagem, Dinamarca, onde diversos autores lançaram proposições acerca de dimensões e atributos. De lá para cá, a temática da qualidade da informação ganhou cada vez mais destaque, mas segue sendo taxada por muitos como algo mais fácil de se reconhecer do que de se definir.

Dutra e Barbosa (2017) fizeram uma revisão da literatura sobre a qualidade da informação, com publicações entre os anos de 1974 e 2016, e constataram que a maioria delas foi produzida após o ano 2000. Isso reforça a importância do tema no contexto atual e evidencia a preocupação da sociedade contemporânea com os aspectos da qualidade das informações que demandam e utilizam.

O presente artigo se inicia com esta introdução, sucedida pela construção do referencial teórico que serve de fundamentação para o estudo. Posteriormente, são descritos os procedimentos metodológicos, seguidos da análise e discussão dos resultados, e concluindo com as considerações finais.

## **2 TOMADA DE DECISÃO**

O processo decisório é uma atividade que acontece a todo o instante e em todos os níveis hierárquicos de uma organização, seja ela pública ou privada. As tomadas de decisões podem gerar influência direta na eficiência e no cumprimento das metas organizacionais e, por isso, demandam constante aperfeiçoamento na busca por maior assertividade.

“Tomar decisão significa interpretar e agir em relação a uma determinada situação percebida, formulando e/ou apoiando em um ou mais signos que promovam o entendimento do cenário e que gerem uma definição mental do melhor caminho.” (Cândido; Valentim; Contani, 2005, p. 11). Ou seja, trata-se do reconhecimento do problema a ser enfrentado e o desenvolvimento de ações para solucioná-lo.

Simon (1965) define a tomada de decisão como um processo de pensamento e ação que culminará em uma escolha, onde essa escolha consiste em selecionar cursos alternativos de ação ou mesmo aceitar ou rejeitar uma ação específica.

Já Maximiliano (2009, p. 58) diz que:

O processo de tomar decisão começa com uma situação de frustração, interesse, desafio, curiosidade ou irritação. Há um objetivo a ser atingido e apresenta-se um obstáculo, ou acontece uma condição que se deve corrigir, ou está ocorrendo um fato que exige algum tipo de ação, ou apresenta-se uma oportunidade que pode ser aproveitada.

Chiavenato (2003) defende que toda decisão envolve seis elementos: o tomador de decisão, que é a pessoa que faz uma escolha; os objetivos que se pretendem alcançar com essas ações; as preferências, que são os critérios utilizados para fazer a escolha; a estratégia, que consiste no curso de ação escolhido para atingir os objetivos, com os recursos que estão disponíveis; a situação, que são os aspectos do ambiente que envolvem o tomador de decisão; e o resultado.

Esse processo pode ser uma tarefa bastante desafiadora, na medida em que apresenta diversos riscos e incertezas. Os tomadores de decisão nunca terão como medir com total precisão todas as variáveis possíveis e uma ação realizada de forma equivocada pode afetar toda a estrutura da organização.

As pessoas responsáveis por tomar decisões são afetadas “pelo meio onde vivem, por suas percepções, experiências e até mesmo por suas crenças, o que torna o processo em si extremamente delicado, pois não existe a “decisão perfeita”, o que há é a busca pela melhor alternativa, aquela que norteará a organização rumo ao sucesso” (Bertoncini *et al.*, 2013, p. 03).

Portanto, nenhuma decisão é tomada de forma completamente racional. O ser humano apresenta racionalidade limitada. As decisões sofrem influência de diversos fatores e nem sempre o tomador de decisão dispõe de todas as informações necessárias ao processo. Contudo, as organizações podem alterar os limites da racionalidade de seus membros, criando ou mudando o ambiente no qual as decisões ocorrem (Choo, 2003).

“Quanto maior a base de informação, mais racional é o processo. Quanto maior a proporção de opiniões e sentimentos, mais intuitivo se torna. A racionalidade e a intuição são atributos humanos complementares e não concorrentes” (Maximiano, 2009, p. 71).

O processo decisório também é influenciado pela quantidade de pessoas que tomam as decisões. Diversos autores defendem que uma decisão tomada em equipe tem mais chance de ser assertiva, pois leva em consideração o ponto de vista de diferentes indivíduos que compõem a organização. Nessa linha, Angeloni (2003, p. 20) afirma que:

Decisões tomadas por equipes heterogêneas, compostas por mulheres, homens, jovens, idosos, tendem a resultados de maior qualidade. Pessoas com pontos de vistas e experiências diferentes decodificam a situação de decisão também de maneira diferente. Ouvir e tentar compreender essas visões leva ao aprimoramento das decisões. As decisões tomadas em equipes tendem a ser mais sólidas que as tomadas individualmente, apesar de, normalmente, demandarem mais tempo.

Entretanto, independentemente de quantas pessoas participam do processo decisório, é importante ter em mente que ele “tem origem na identificação de problemas ou oportunidades, na coleta e análise de dados e informações sobre estes problemas/opportunidades e na conversão dessa informação em ação” (Tarapanoff, 1995, p. 14).

Assim, é necessário que as organizações compreendam o papel fundamental que a informação exerce na construção do processo de tomada de decisão e, dessa maneira, invistam no gerenciamento destes recursos informacionais para alcançar os objetivos desejados.

### 3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Diversos estudiosos consideram que a Gestão da Informação moderna tem origem nos trabalhos de Paul Otlet, principalmente após a publicação de seu livro intitulado *Traité de documentation*, em 1934. Nessa época, a GI era conhecida como documentação e passou por vários processos de transformação e aprimoramento até conquistar a solidez e abrangência que possui atualmente.

Porém, antes de entrar no conceito de GI, é preciso primeiro compreender o significado de “gestão”, que vem do termo em latim *gestione*, e configura o ato de administrar ou de gerir recursos, pessoas ou qualquer objeto que possa ser administrado com alguma finalidade: seja em benefício próprio ou de uma entidade (Moresi, 2000).

Dessa forma, é razoável pensar que a gestão da informação consiste no ato de administrar recursos informacionais em benefício de um indivíduo ou de uma organização e, para isso, deve contemplar o fluxo, a aquisição, o processamento, o armazenamento, a disseminação e a utilização da informação (Beluzzo, 2003).

Corroborando com essa ideia, Choo (2003) diz que a GI deve ser vista “como a administração de uma rede de processos que adquirem, criam, organizam, distribuem e usam a informação” (Choo, 2003, p. 403).

Seguindo a mesma linha de pensamento, Carro-Cartaya (2016) define a GI como um conjunto integrado de processos e habilidades de planejamento e execução com vistas a aquisição, registro e conservação de dados e informação.

Davenport (2002), por sua vez, afirma que a gestão da informação “trata-se de um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as organizações obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento” (Davenport, 2002, p. 173).

Quanto a finalidade, Tarapanoff (2001) defende que “o principal objetivo da gestão da informação é identificar e potencializar os recursos informacionais de uma organização e sua capacidade de informação, ensiná-la a aprender e adaptar-se às mudanças ambientais” (Tarapanoff, 2001, p. 44).

De forma semelhante, Ferreira e Perucchi (2011) sustentam que o objetivo da GI é “apoiar as políticas organizacionais, amparando os gestores na tomada de decisão e propiciando o aprendizado proposto aos interesses da organização, mediante a construção do conhecimento organizacional” (Ferreira; Perucchi, 2011, p. 447). Logo, é evidente o estreito compromisso da GI com as estruturas organizacionais e seus diferentes processos informacionais.

A ideia que acompanha a GI é que, assim como as organizações fazem a gestão sistêmica de seus recursos tecnológicos, pessoais e financeiros, deverão fazer o mesmo para os recursos e processos de informação. É o que corrobora Cavalcante e Valentim (2010, p. 37) ao concluir que:

A gestão da informação é o processo mediante o qual se obtêm, se desenvolvem ou se utilizam recursos básicos (econômicos, físicos, humanos, materiais) para o manejo da informação no âmbito e para a sociedade à qual serve. Tem como elemento básico a gestão do ciclo de vida desse recurso, e ocorre em qualquer organização.

Neste contexto, Choo (2003) verifica que as organizações utilizam a informação em três arenas estratégicas: interpretam a informação de modo a dar significado ao que está acontecendo; criam novos conhecimentos, combinando a experiência de seus membros; e finalmente processam e analisam a informação visando escolher a ação mais apropriada (tomar decisão).

Valentim (2004), por sua vez, considera que a GI configura um processo ou ciclo contínuo e especifica cinco principais atividades: obter um diagnóstico das necessidades informacionais; mapear os fluxos formais de informação; prospectar, coletar, filtrar, monitorar e disseminar informações diferentes; elaborar serviços, políticas e produtos informacionais; e apoiar o processo decisório.

Nas observações de ambos os autores citados acima, o processo culmina no apoio à tomada de decisão. Portanto, a aplicação de práticas inadequadas na gestão dos recursos informacionais pode desdobrar-se em decisões equivocadas e que gerem impactos negativos à organização.

Valentim (2004) também reforça que a GI tem foco no negócio da organização, atua no âmbito do conhecimento explícito e “trabalha essencialmente com os fluxos formais de informação” (Valentim, 2004, p. 155), isto é, com a informação estruturada.

“O fenômeno central da gestão da informação é a informação ou o conhecimento explícito. Ou seja, a GI lida com o universo de documentos, dos mais diversos tipos, os quais são produzidos, armazenados e utilizados em um contexto organizacional” (Barbosa, 2008, p.15).

Isto posto, é possível inferir que, dentre outras coisas, a GI ajuda a organização a mapear o fluxo da informação, identificando e corrigindo os gargalos existentes e redefinindo-o com o objetivo de elevar sua eficiência. Contudo, para que isso ocorra, é primordial que as informações analisadas sejam de qualidade, sob pena de embasarem decisões completamente equivocadas e que ocasionem efeito inverso do esperado.

#### **4 QUALIDADE DA INFORMAÇÃO**

Como evidenciado anteriormente, o advento da tecnologia nas últimas décadas intensificou de forma substancial os processos de produção, armazenamento e disseminação de informações. Dessa forma, dispomos de informações em excesso e o grande desafio passou a ser o de identificar quais delas realmente possuem qualidade.

Devido ao volume exponencialmente crescente de dados veiculados, principalmente na internet e o surgimento de novas tecnologias para atender cenários com particularidades específicas, os critérios para qualidade da informação também devem ser considerados e aplicados de acordo com as novas necessidades (Fagundes; Macedo; Dutra, 2017, p. 6-7).

Este cenário é vivenciado pelas instituições e empresas, na medida em que a qualidade da informação está diretamente ligada a eficiência dos mecanismos de gestão estratégica dentro de uma organização.

Não é raro, por exemplo, que gestores de organizações façam uso de informações de má qualidade, percebendo-as depois que importantes decisões foram tomadas. Nesse caso, o desafio reside no método de avaliação da qualidade, tanto por gestores quanto por usuários da informação (Gualazzi; Santos; Campos, 2013, p. 22).



“Se a informação existe com a finalidade de apoiar ações, quando ela for de qualidade, a ação também tenderá a ser” (Bentancourt, 2015, p. 31). Portanto, saber separar as informações de qualidade das demais pode ser um fator preponderante para se tomar decisões importantes de forma assertiva e assim atingir os objetivos estabelecidos.

Assim como a informação tem seu valor atribuído à percepção do usuário, o mesmo se aplica à qualidade da informação. “O significado da qualidade da informação reside na forma como a informação é percebida e utilizada pelo seu cliente. Embora os atributos absolutos sejam importantes, é como esses atributos são percebidos, agora e no futuro, que define a qualidade da informação” (Miller, 1996, p. 79).

“Da mesma forma que outros tipos de produtos, a qualidade da informação é melhor julgada pelos seus clientes” (McGee; Prusak, 1994, p. 166). Neste sentido, Oliveira e Amaral (1999, p. 02) fazem uma analogia interessante:

Assim como a qualidade de um carro só pode ser sentida por quem o usa, a qualidade da informação só pode ser avaliada por quem a consome, e só terá qualidade se quem a consome a considerar como apropriada para as necessidades em causa. E se facilmente encontramos características num carro, como a segurança, o consumo ou o desempenho, também na informação poderemos encontrar características determinantes para o seu *“fitness for use”*.

Corroborando com essa ideia, Trindade (2008, p. 57) diz que a qualidade da informação é entendida como “as características da informação que atendem às necessidades de informação dos seus consumidores, permitindo o acesso a uma informação significativa que agregue valor ao seu trabalho”.

De forma equivalente, Calazans e Costa (2009, p. 24) consideram que a qualidade da informação “é definida como a totalidade das características de uma informação que confere a capacidade de satisfazer seus usuários. Essas características são mensuráveis e quantificáveis.”

Dessa maneira, a qualidade da informação refere-se à satisfação dos usuários com a informação disponibilizada e se relaciona com o atendimento das exigências prévias do indivíduo perante suas expectativas quanto a esta informação recebida (Monteiro, 2015).

Em contrapartida, existem alguns autores que são críticos a ideia de se atribuir qualidade à informação. Monteiro e Duarte (2016, p. 18) afirmam que “a informação representa esse objeto complexo que dificulta a avaliação devido a sua variação de formatos, meios de transmissão, linguagem, entre outros fatores que implicam a realização desta atividade”.

Paim, Nehmy e Guimarães (1996), por sua vez, definem a qualidade da informação como um conceito problemático e acreditam que não existe consenso sobre definições teóricas e operacionais acerca do tema, e que tais definições são ambíguas, vagas ou subjetivas.

Apesar da subjetividade, a literatura presente na ciência da informação revela abordagens que levam o tema para um grau de observação quantitativo. Vários autores defendem que o nível de qualidade de uma informação pode ser mensurado através da categorização do que comumente nomeiam como atributos ou dimensões.

É importante quantificar o valor da informação por meio da avaliação de seus atributos de qualidade, a fim de se apurar indicadores que apontem para a efetividade das informações disponibilizadas. Aliás, deve-se considerar que os atributos de qualidade atuam como variáveis que agregam valor à informação e resultam na qualidade da informação (Gualazzi; Santos; Campos, 2013, p. 22).

De maneira semelhante, Arouck e Amaral (2013) alegam que a identificação de atributos de qualidade da informação possibilita sua utilização como variáveis relacionadas daquele contexto informacional estudado.

“A ideia é identificar pontos fracos da informação por meio de seus atributos de qualidade, quantificando aquilo que é subjetivo: a satisfação” (Gualazzi; Santos; Campos, 2013, p. 22). Logo, a qualidade da informação “é um tema que tem como objetivo fundamental a busca de minimização de deficiências e, ao mesmo tempo, a maximização da satisfação dos usuários” (Ornellas; Takaoka, 2012, p.145)

Os atributos “poderão ser considerados como indicadores da qualidade da informação na gestão de sistemas, serviços e produtos de informação” (Arouck; Amaral, 2013, p. 4) e, ao avaliar a qualidade da informação em um destes cenários, o usuário poderá considerar todos os atributos na análise ou somente aqueles que lhe for mais conveniente. (Fagundes; Bentancourt; Bastos, 2017).

Assim, parece consenso que a categorização de atributos seja a melhor forma de quantificar os níveis de qualidade de uma informação, e que um atributo específico pode ou não ser utilizado, variando de acordo com o contexto em que a informação está inserida.

Quadro 1 – Atributos da qualidade da informação

| Atributos                 | Definições   |
|---------------------------|--|
| Acessibilidade            | O quanto a informação está disponível, ou sua recuperação é fácil e rápida   |
| Quantidade apropriada     | O quanto o volume da informação é adequado ao trabalho   |
| Credibilidade             | O quanto a informação é considerada verdadeira e confiável   |
| Completeza                | O quanto não há falta de informação e a informação disponível tem profundidade e amplitude suficientes para o trabalho |
| Representação concisa     | O quanto a informação é representada de forma concisa  |
| Representação consistente | O quanto a informação é sempre apresentada no mesmo formato  |
| Facilidade de uso         | O quanto a informação é facilmente manipulada e pode ser usada em diferentes tarefas                                   |
| Livre de erros            | O quanto a informação é correta e confiável  |
| Interpretabilidade        | O quanto a informação é clara e apresentada em linguagem, unidades de medida e símbolos apropriados                    |
| Objetividade              | O quanto a informação é imparcial e não tendenciosa  |
| Relevância                | O quanto a informação é aplicável e útil ao trabalho   |
| Reputação                 | O quanto a informação é valorizada de acordo com sua fonte ou conteúdo   |
| Segurança                 | O quanto o acesso à informação é apropriadamente restrito e por isso seguro  |
| Atualidade                | O quanto a informação é suficientemente atualizada para o trabalho   |
| Entendimento              | O quanto a informação é facilmente compreendida  |
| Valor adicionado          | O quanto o uso da informação gera benefícios e vantagens quando utilizada  |

Fonte: Adaptado de Lee *et al.* (2002).

Apesar da quantidade considerável de propostas encontradas na literatura para mensurar os níveis de qualidade da informação, o modelo PSP/IQ – *Performance, Service and Product/Information Quality*, apresentado no ano de 2002 por Yang W. Lee, Diane M. Strong, Beverly K. Kahn e Richard Y. Wang, foi escolhido como instrumento metodológico desta pesquisa por se destacar dos demais em razão de alguns fatores importantes. Primeiramente por ele fazer parte de uma metodologia completa, denominada pelos autores de AIMQ (*Methodology for Information Quality Assessment*), que consiste em três componen-



tes, onde o primeiro é o próprio modelo PSP/IQ, o segundo um instrumento chamado *IQ Assessment* no formato de um questionário desenvolvido através das visões acadêmicas da qualidade da informação, e o terceiro que consiste em uma análise dos *gaps IQ*, onde se compara a avaliação da qualidade da informação com as melhores práticas organizacionais. Embora a metodologia seja composta por três componentes, Lee *et al.* (2002) destacam que cada um tem mérito em si e, portanto, podem ser utilizados de forma isolada.

Além do mais, o modelo PSP/IQ tem seu foco na análise da qualidade da informação sob a perspectiva do consumidor da informação, que no caso do presente trabalho se compara ao tomador de decisão.

Lee *et al.* (2002) chegaram a 16 atributos da qualidade da informação que são importantes para os consumidores de informação (pessoas que usam informações para alguma finalidade), aplicando métodos tradicionalmente empregados em pesquisas de mercado. No Quadro 1, os atributos aparecem acompanhados de suas respectivas definições.

A partir dos atributos elencados neste modelo, foi elaborado o instrumento da pesquisa, que será mais bem detalhado na seção seguinte.

### 3 PROCEDIMENTOS METODÓLOGICOS

Este trabalho pode ser definido como uma pesquisa social aplicada de abordagem quantitativa. Quanto aos objetivos, a pesquisa é caracterizada como descritiva. O universo é composto pelos membros da CPPTAE, todos eles pertencentes ao quadro de servidores da UFRN e participantes diretos do processo de distribuição de vagas.

Para medir os níveis de qualidade das informações que fazem parte do processo de distribuição de vagas, é preferível fazê-lo através de uma pesquisa censitária, que “abrange a totalidade dos componentes do universo” (Marconi; Lakatos, 2017, p. 239), não havendo necessidade de se definir uma amostra.

A primeira etapa do processo de coleta de dados deste trabalho consiste na utilização da pesquisa documental, com o objetivo de realizar o levantamento das principais informações demandadas pelos membros da CPPTAE para tomar decisões acerca do processo de distribuição de vagas.

Em um segundo momento, optou-se pela utilização do questionário. O instrumento foi aplicado com o objetivo de colher dados que posteriormente serviram para medir os níveis de qualidade das informações inseridas no contexto da CPPTAE.

A escolha do questionário se justifica por ser uma técnica que consegue atingir a totalidade da população pesquisada, formada pelos 38 membros da comissão (titulares e suplentes), gerando um resultado mais preciso e confiável, e que seria inviável de se atingir através de outros instrumentos, diante do tempo e dos recursos disponíveis para a pesquisa. Ademais, o questionário “permite que as pessoas o respondam no momento em que julgarem mais conveniente” e “não expõe os pesquisados à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistador” (Gil, 2008, p. 122).

O questionário foi desenvolvido a partir do modelo PSP/IQ, de Lee *et al.* (2002), destacado no referencial teórico deste trabalho, com a finalidade de avaliar os níveis de qualidade das informações utilizadas pela comissão no processo de distribuição de vagas. Dessa forma, as perguntas refletem cada um dos atributos de qualidade da informação apresentados no modelo supracitado, e o objetivo é que as respostas possam ser categorizadas posteriormente a fim de construir um diagnóstico para cada informação analisada e assim ter a

capacidade de identificar os atributos que apresentam níveis de qualidade suficientes e aqueles considerados insatisfatórios.

As questões foram avaliadas a partir de uma escala do tipo Likert, com cinco alternativas de resposta para cada uma delas, descritas da seguinte forma: (-2) discordo totalmente; (-1) discordo parcialmente; (0) não concordo nem discordo; (1) concordo parcialmente; (2) concordo totalmente, sinalizadas desta forma para que os respondentes tenham clareza de quais respostas tem caráter negativo, positivo e neutro, bem como consigam visualizar uma escala entre elas.

O questionário foi enviado por e-mail a todos os membros da comissão juntamente com uma breve apresentação do estudo e instruções de preenchimento. Os endereços de e-mail foram disponibilizados pela secretaria da CPPTAE.

O instrumento ficou disponível para resposta por um período corrente de 30 dias (durante o mês de julho de 2023) e seguidas solicitações de preenchimento foram realizadas nos informes das reuniões da comissão que ocorreram neste intervalo, buscando reforçar o pedido e gerar maior adesão.

Na análise dos dados quantitativos coletados no questionário, foi utilizada a estatística descritiva. Desse modo, calculou-se a média e a frequência das respostas com o intuito de determinar o grau de concordância ou discordância dos membros da CPPTAE em relação a cada uma das afirmativas que estão relacionadas aos atributos de qualidade das informações pesquisadas.

#### **4 RESULTADOS: ANÁLISES E DISCUSSÕES**

A primeira etapa de coleta de dados deste trabalho foi executada através de pesquisa documental. Fez-se uma varredura entre os principais documentos inseridos no contexto da CCPTAE, dentre eles a Resolução Nº 041/2013 - CONSAD, a Portaria Nº 351/2021 – PRO-GESP, o Decreto 5.825/2006 e as atas das reuniões ordinárias e extraordinárias da comissão.

Com isso, chegou-se a três fontes de informação que são utilizadas pelos membros da CPPTAE para embasar a tomada de decisão do processo de distribuição de vagas, são elas: o Formulário de Solicitação de Vagas, a Planilha de Solicitações de Vagas e o Demonstrativo Geral da Unidade Analítico.

Assim, estes três documentos foram investigados no questionário acerca dos 16 atributos de qualidade da informação elencados no modelo PSP/IQ, desenvolvido por Lee *et al.* (2002).

O questionário se concentrou na coleta de dados acerca da percepção dos membros quanto aos níveis de qualidade das informações utilizadas pela CPPTAE para embasar a tomada de decisão do processo de distribuição de vagas.

Foram obtidas respostas de 19 membros, representando uma taxa de retorno de exatamente 50% do total. O resultado da coleta de dados pode ser considerado bastante satisfatório, visto que a taxa média de devoluções de questionários em pesquisas científicas costuma variar em torno de 25% (Marconi; Lakatos, 2017).

##### **4.1 Formulário de Solicitação de Vagas**

Para estabelecer os níveis de qualidade da informação do Formulário de Solicitação de Vagas, inicialmente foram utilizados os dados relacionados à frequência de respostas das alternativas disponíveis na questão 6. Os resultados estão organizados abaixo na Tabela 1.

Tabela 1 – Frequência de respostas para o Formulário de Solicitação de Vagas

| Atributos                 | Discordo Totalmente | Discordo parcialmente | Não concordo nem discordo | Concordo parcialmente | Concordo Totalmente |
|---------------------------|---------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------|
| Acessibilidade            | 0 (0%)              | 4 (21,1%)             | 1 (5,3%)                  | 9 (47,4%)             | 5 (26,3%)           |
| Quantidade apropriada     | 0 (0%)              | 8 (42,1%)             | 2 (10,5%)                 | 8 (42,1%)             | 1 (5,3%)            |
| Credibilidade             | 0 (0%)              | 2 (10,5%)             | 1 (5,3%)                  | 10 (52,6%)            | 6 (31,6%)           |
| Completeza                | 3 (15,8%)           | 9 (47,4%)             | 5 (26,3%)                 | 2 (10,5%)             | 0 (0%)              |
| Representação concisa     | 1 (5,3%)            | 9 (47,4%)             | 1 (5,3%)                  | 8 (42,1%)             | 0 (0%)              |
| Representação consistente | 5 (26,3%)           | 10 (52,6%)            | 2 (10,5%)                 | 2 (10,5%)             | 0 (0%)              |
| Facilidade de uso         | 0 (0%)              | 6 (31,6%)             | 4 (21,1%)                 | 8 (42,1%)             | 1 (5,3%)            |
| Livre de erros            | 0 (0%)              | 4 (21,1%)             | 4 (21,1%)                 | 6 (31,6%)             | 5 (26,3%)           |
| Interpretabilidade        | 0 (0%)              | 6 (31,6%)             | 3 (15,8%)                 | 9 (47,4%)             | 1 (5,3%)            |
| Objetividade              | 3 (15,8%)           | 8 (42,1%)             | 2 (10,5%)                 | 5 (26,3%)             | 1 (5,3%)            |
| Relevância                | 0 (0%)              | 0 (0%)                | 1 (5,3%)                  | 14 (73,7%)            | 4 (21,1%)           |
| Reputação                 | 0 (0%)              | 1 (5,3%)              | 3 (15,8%)                 | 10 (52,6%)            | 5 (26,3%)           |
| Segurança                 | 0 (0%)              | 4 (21,1%)             | 5 (26,3%)                 | 6 (31,6%)             | 4 (21,1%)           |
| Atualidade                | 1 (5,3%)            | 4 (21,1%)             | 4 (21,1%)                 | 7 (36,8%)             | 3 (15,8%)           |
| Entendimento              | 0 (0%)              | 4 (21,1%)             | 1 (5,3%)                  | 13 (68,4%)            | 1 (5,3%)            |
| Valor adicionado          | 0 (0%)              | 1 (5,3%)              | 2 (10,5%)                 | 11 (57,9%)            | 5 (26,3%)           |

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Em seguida, foi atribuído um valor para cada uma das possibilidades de resposta da escala Likert, da seguinte forma: discordo totalmente = 1; discordo parcialmente = 2; não concordo nem discordo = 3; concordo parcialmente = 4; concordo totalmente = 5. Assim, é possível calcular a Média Ponderada – MP, que é o somatório do produto da frequência observada de cada resposta para cada item ( $f_i$ ) pelo valor de cada resposta ( $V_i$ ).

$$MP = \sum(f_i.V_i)$$

Com isso, posteriormente realiza-se o cálculo do *Ranking* Médio – RM, que é a divisão da Média Ponderada (MP) pelo número de sujeitos (NS).

$$RM = MP/NS$$

Tabela 2 – *Ranking* Médio para o Formulário de Solicitação de Vagas

| Atributos                 | <i>Ranking</i> Médio (RM) |
|---------------------------|---------------------------|
| Acessibilidade            | 3,79                      |
| Quantidade apropriada     | 3,11                      |
| Credibilidade             | 4,05                      |
| Completeza                | 2,32                      |
| Representação concisa     | 2,84                      |
| Representação consistente | 2,05                      |
| Facilidade de uso         | 3,21                      |
| Livre de erros            | 3,63                      |
| Interpretabilidade        | 3,26                      |
| Objetividade              | 2,63                      |
| Relevância                | 4,16                      |
| Reputação                 | 4,00                      |
| Segurança                 | 3,53                      |
| Atualidade                | 3,37                      |
| Entendimento              | 3,58                      |
| Valor adicionado          | 4,05                      |

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

A Tabela 2 apresenta o resultado do cálculo do *Ranking* Médio para cada um dos atributos de qualidade da informação relacionados ao Formulário de Solicitação de Vagas.

Para efeito de interpretação dos resultados do RM, considerou-se que valores até 1,5 indicam pouca concordância; acima de 1,5 até 2,5 sugerem relativamente pouca concordância; acima de 2,5 até 3,5 moderada concordância; acima de 3,5 até 4,5 razoável concordância; e acima de 4,5 até 5,0 forte concordância (Almeida, 2007). Dessa forma, é possível agrupar os atributos nas categorias descritas, onde são considerados deficitários aqueles dispostos nas três primeiras categorias elencadas, por representarem grau de concordância inferior a 70%. Assim, chegou-se ao resultado expresso na Tabela 3.

Tabela 3 – Grau de concordância dos atributos para o Formulário de Solicitação de Vagas

| Grau de concordância  | Atributos   |
|---|---|
| Pouca concordância<br>( $RM \leq 1,5$ )                     | -   |
| Relativamente pouca concordância<br>( $1,5 < RM \leq 2,5$ ) | Completeza; Representação consistente   |
| Moderada concordância<br>( $2,5 < RM \leq 3,5$ )            | Quantidade apropriada; Representação concisa; Facilidade de uso; Interpretabilidade; Objetividade; Atualidade   |
| Razoável concordância<br>( $3,5 < RM \leq 4,5$ )            | Acessibilidade; Credibilidade; Livre de erros; Relevância; Reputação; Segurança; Entendimento; Valor adicionado |
| Forte concordância<br>( $4,5 < RM \leq 5,0$ )               | -   |

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

O resultado mostra que não há atributos nas categorias extremas de “pouca concordância” e “forte concordância”. Os atributos Representação consistente e Completeza foram os únicos dispostos na categoria “relativamente pouca concordância” e, portanto, são considerados os mais mal avaliados neste caso, com RMs de 2,05 e 2,32, respectivamente. O atributo Representação consistente se refere ao formato que a informação é apresentada, enquanto a Completeza avalia se a informação dispõe de profundidade e amplitude suficientes para o trabalho. Dessa maneira, conclui-se que estas sejam as maiores fragilidades identificadas no documento em questão.

Apesar de terem sido mais bem avaliados do que os anteriormente citados, os atributos Quantidade apropriada, Representação concisa, Facilidade de uso, Interpretabilidade, Objetividade e Atualidade, que aparecem elencados na categoria de “moderada concordância”, também foram consideradas deficitárias por obterem resultados inferiores a 70% para o grau de concordância dos membros.

Por outro lado, os atributos mais bem avaliados foram Relevância (4,16), Credibilidade (4,05) e Valor adicionado (4,05), todos pertencentes a categoria “razoável concordância”. A análise pode indicar que o Formulário de Solicitação de Vagas, apesar das deficiências, é um instrumento muito útil e aplicável ao contexto de trabalho da comissão, além de dispor de informações consideradas verdadeiras e confiáveis pelos membros, e que geram benefícios aos processos desenvolvidos a partir dele.

Quanto aos aspectos ligados à tomada de decisão da comissão, Cândido, Valentim e Contani (2005) ressaltam que o processo decisório deve se apoiar em diversos signos que promovam o entendimento do cenário, gerando uma definição do melhor caminho a ser trilhado. Dessa forma, a ausência de parâmetros aceitáveis de qualidade relacionados aos oito atributos aqui considerados deficitários nesta análise, supõem sérios prejuízos informacionais que podem impactar diretamente no julgamento final dos membros da CPPTAE.

## 4.2 Planilha de Solicitações de Vagas

Para avaliar os níveis de qualidade da informação da Planilha de Solicitações de Vagas, foram adotados os mesmos procedimentos descritos para o documento anterior. Entretanto, os dados agora são relacionados à frequência de respostas das alternativas disponíveis na questão 7 e os resultados estão apresentados na Tabela 4.

Tabela 4 – Frequência de respostas para a Planilha de Solicitações de Vagas

| Atributos                 | Discordo Totalmente | Discordo parcialmente | Não concordo nem discordo | Concordo Parcialmente | Concordo Totalmente |
|---------------------------|---------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------|
| Acessibilidade            | 0 (0%)              | 6 (31,6%)             | 1 (5,3%)                  | 6 (31,6%)             | 6 (31,6%)           |
| Quantidade apropriada     | 0 (0%)              | 6 (31,6%)             | 3 (15,8%)                 | 7 (36,8%)             | 3 (15,8%)           |
| Credibilidade             | 0 (0%)              | 1 (5,3%)              | 2 (10,5%)                 | 4 (21,1%)             | 12 (63,2%)          |
| Completeza                | 1 (5,3%)            | 6 (31,6%)             | 2 (10,5%)                 | 8 (42,1%)             | 2 (10,5%)           |
| Representação concisa     | 3 (15,8%)           | 0 (0%)                | 0 (0%)                    | 8 (42,1%)             | 8 (42,1%)           |
| Representação consistente | 0 (0%)              | 0 (0%)                | 2 (10,5%)                 | 8 (42,1%)             | 9 (47,4%)           |
| Facilidade de uso         | 2 (10,5%)           | 3 (15,8%)             | 1 (5,3%)                  | 8 (42,1%)             | 5 (26,3%)           |
| Livre de erros            | 0 (0%)              | 1 (5,3%)              | 3 (15,8%)                 | 5 (26,3%)             | 10 (52,6%)          |
| Interpretabilidade        | 1 (5,3%)            | 1 (5,3%)              | 3 (15,8%)                 | 6 (31,6%)             | 8 (42,1%)           |
| Objetividade              | 0 (0%)              | 4 (21,1%)             | 0 (0%)                    | 6 (31,6%)             | 9 (47,4%)           |
| Relevância                | 0 (0%)              | 0 (0%)                | 2 (10,5%)                 | 9 (47,4%)             | 8 (42,1%)           |
| Reputação                 | 0 (0%)              | 1 (5,3%)              | 3 (15,8%)                 | 7 (36,8%)             | 8 (42,1%)           |
| Segurança                 | 0 (0%)              | 1 (5,3%)              | 3 (15,8%)                 | 6 (31,6%)             | 9 (47,4%)           |
| Atualidade                | 3 (15,8%)           | 2 (10,5%)             | 0 (0%)                    | 8 (42,1%)             | 6 (31,6%)           |
| Entendimento              | 2 (10,5%)           | 2 (10,5%)             | 1 (5,3%)                  | 7 (36,8%)             | 7 (36,8%)           |
| Valor adicionado          | 0 (0%)              | 0 (0%)                | 1 (5,3%)                  | 6 (31,6%)             | 12 (63,2%)          |

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Da mesma forma, também foi atribuído um valor para cada possibilidade de resposta (de 1 a 5) e, com isso, calculada a Média Ponderada – MP, seguida da divisão pelo número de sujeitos (NS) até encontrar o *Ranking* Médio – RM para cada um dos atributos de qualidade estudados, conforme descrito na Tabela 5.

Tabela 5 – *Ranking* Médio para a Planilha de Solicitações de Vagas

| Atributos                 | <i>Ranking</i> Médio (RM) |
|---------------------------|---------------------------|
| Acessibilidade            | 3,63                      |
| Quantidade apropriada     | 3,37                      |
| Credibilidade             | 4,42                      |
| Completeza                | 3,21                      |
| Representação concisa     | 3,95                      |
| Representação consistente | 4,37                      |
| Facilidade de uso         | 3,58                      |
| Livre de erros            | 4,26                      |
| Interpretabilidade        | 4,00                      |
| Objetividade              | 4,05                      |
| Relevância                | 4,32                      |
| Reputação                 | 4,16                      |
| Segurança                 | 4,21                      |
| Atualidade                | 3,63                      |
| Entendimento              | 3,79                      |
| Valor adicionado          | 4,58                      |

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Por fim, com o valor dos RMs, foi possível categorizar cada atributo de acordo com o grau de concordância dos participantes da pesquisa. O resultado está apresentado abaixo na Tabela 6.

Tabela 6 – Grau de concordância dos atributos para a Planilha de Solicitações de Vagas

| Grau de concordância  | Atributos  |
|---|--|
| Pouca concordância<br>( $RM \leq 1,5$ )                     | -  |
| Relativamente pouca concordância<br>( $1,5 < RM \leq 2,5$ ) | -  |
| Moderada concordância<br>( $2,5 < RM \leq 3,5$ )            | Quantidade apropriada; Completeza  |
| Razoável concordância<br>( $3,5 < RM \leq 4,5$ )            | Acessibilidade; Credibilidade; Representação concisa; Representação consistente; Facilidade de uso; Livre de erros; Interpretabilidade; Objetividade; Relevância; Reputação; Segurança; Atualidade; Entendimento |
| Forte concordância<br>( $4,5 < RM \leq 5,0$ )               | Valor adicionado   |

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Neste caso, os atributos no geral foram mais bem avaliados quando comparados à análise realizada no documento anterior. Isto se justifica por não haver atributos nas duas categorias de pior média, que são “pouca concordância” e “relativamente pouca concordância”, estando a grande maioria dos atributos disposta na categoria “razoável concordância”.

Os atributos mais mal avaliados foram Completeza e Quantidade apropriada, os únicos na categoria “moderada concordância”, com RMs de 3,21 e 3,37, respectivamente e, portanto, também os únicos considerados insuficientes nesta análise. A definição de Completeza já foi abordada anteriormente, e o atributo Quantidade apropriada analisa se o volume da informação é adequado ao trabalho.

Em contrapartida, o atributo mais bem avaliado foi o Valor adicionado (4,58), o único na categoria “forte concordância”, mostrando que os participantes da pesquisa entendem que a informação gera muitos benefícios e vantagens quando utilizada.

Portanto, no contexto geral, a Planilha de Solicitação de Vagas parece ser bem avaliada pelos membros da CPPTAE, dispondo de poucos atributos considerados deficitários. As únicas ressalvas identificadas sugerem que o documento não apresenta todas as informações necessárias ou que as informações não têm profundidade, amplitude e volume suficientes para o trabalho.

Apesar de poucas, estas fragilidades podem impactar na tomada de decisão dos membros da comissão, quanto ao processo de distribuição de vagas. Maximiliano (2009) defende que quanto maior for a base de informação, mais racional é o processo decisório. Assim, as deficiências nos atributos Quantidade apropriada e Completeza indicam insuficiência de informações disponíveis aos membros, abrindo mais espaço para opiniões e sentimentos, e tornando assim o processo mais suscetível a falhas nas deliberações.

### 4.3 Demonstrativo Geral da Unidade Analítico

Por último, temos a investigação acerca dos níveis de qualidade da informação do Demonstrativo Geral da Unidade Analítico, iniciando pela frequência das respostas analisa-



das, dessa vez em relação as alternativas disponíveis na questão 8. Os resultados obtidos estão explicitados na Tabela 7.

Tabela 7 – Frequência de respostas para o Demonstrativo Geral da Unidade Analítico

| Atributos                 | Discordo Totalmente | Discordo parcialmente | Não concordo nem discordo | Concordo parcialmente | Concordo Totalmente |
|---------------------------|---------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------|
| Acessibilidade            | 3 (15,8%)           | 2 (10,5%)             | 1 (5,3%)                  | 8 (42,1%)             | 5 (26,3%)           |
| Quantidade apropriada     | 3 (15,8%)           | 3 (15,8%)             | 2 (10,5%)                 | 11 (57,9%)            | 0 (0%)              |
| Credibilidade             | 0 (0%)              | 1 (5,3%)              | 2 (10,5%)                 | 11 (57,9%)            | 5 (26,3%)           |
| Completeza                | 3 (15,8%)           | 4 (21,1%)             | 3 (15,8%)                 | 7 (36,8%)             | 2 (10,5%)           |
| Representação concisa     | 1 (5,3%)            | 2 (10,5%)             | 2 (10,5%)                 | 7 (36,8%)             | 7 (36,8%)           |
| Representação consistente | 1 (5,3%)            | 1 (5,3%)              | 0 (0%)                    | 6 (31,6%)             | 11 (57,9%)          |
| Facilidade de uso         | 4 (21,1%)           | 1 (5,3%)              | 3 (15,8%)                 | 8 (42,1%)             | 3 (15,8%)           |
| Livre de erros            | 1 (5,3%)            | 1 (5,3%)              | 3 (15,8%)                 | 10 (52,6%)            | 4 (21,1%)           |
| Interpretabilidade        | 1 (5,3%)            | 1 (5,3%)              | 2 (10,5%)                 | 8 (42,1%)             | 7 (36,8%)           |
| Objetividade              | 0 (0%)              | 0 (0%)                | 1 (5,3%)                  | 5 (26,3%)             | 13 (68,4%)          |
| Relevância                | 0 (0%)              | 2 (10,5%)             | 0 (0%)                    | 8 (42,1%)             | 9 (47,4%)           |
| Reputação                 | 0 (0%)              | 1 (5,3%)              | 3 (15,8%)                 | 7 (36,8%)             | 8 (42,1%)           |
| Segurança                 | 0 (0%)              | 2 (10,5%)             | 2 (10,5%)                 | 5 (26,3%)             | 10 (52,6%)          |
| Atualidade                | 2 (10,5%)           | 7 (36,8%)             | 0 (0%)                    | 7 (36,8%)             | 3 (15,8%)           |
| Entendimento              | 1 (5,3%)            | 3 (15,8%)             | 3 (15,8%)                 | 7 (36,8%)             | 5 (26,3%)           |
| Valor adicionado          | 0 (0%)              | 2 (10,5%)             | 3 (15,8%)                 | 3 (15,8%)             | 11 (57,9%)          |

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Após mais uma vez atribuir um valor para cada possibilidade de resposta (de 1 a 5) e com isso encontrar a Média Ponderada – MP, seguido da divisão pelo número de sujeitos (NS), chegou-se ao resultado o *Ranking* Médio – RM para cada atributo, apresentando na Tabela 8.

Tabela 8 – *Ranking* Médio para o Demonstrativo Geral da Unidade Analítico

| Atributos                 | <i>Ranking</i> Médio (RM) |
|---------------------------|---------------------------|
| Acessibilidade            | 3,53                      |
| Quantidade apropriada     | 3,11                      |
| Credibilidade             | 4,05                      |
| Completeza                | 3,05                      |
| Representação concisa     | 3,89                      |
| Representação consistente | 4,32                      |
| Facilidade de uso         | 3,26                      |
| Livre de erros            | 3,79                      |
| Interpretabilidade        | 4,00                      |
| Objetividade              | 4,63                      |
| Relevância                | 4,26                      |
| Reputação                 | 4,16                      |
| Segurança                 | 4,21                      |
| Atualidade                | 3,11                      |
| Entendimento              | 3,63                      |
| Valor adicionado          | 4,21                      |

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Assim, novamente é possível se estabelecer o grau de concordância dos membros para cada um dos atributos avaliados em relação ao Demonstrativo Geral da Unidade Analítico, organizando-os nas categorias propostas, como descrito na Tabela 9.

Tabela 9 – Concordância dos atributos para o Demonstrativo Geral da Unidade Analítico

| Grau de concordância  | Atributos   |
|---|---|
| Pouca concordância<br>( $RM \leq 1,5$ )                     | -   |
| Relativamente pouca concordância<br>( $1,5 < RM \leq 2,5$ ) | -   |
| Moderada concordância<br>( $2,5 < RM \leq 3,5$ )            | Quantidade apropriada; Completeza; Facilidade de uso; Atualidade  |
| Razoável concordância<br>( $3,5 < RM \leq 4,5$ )            | Acessibilidade; Credibilidade; Representação concisa; Representação consistente; Livre de erros; Interpretabilidade; Relevância; Reputação; Segurança; Entendimento; Valor adicionado |
| Forte concordância<br>( $4,5 < RM \leq 5,0$ )               | Objetividade  |

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Aqui é possível concluir que, assim como na situação anterior, os atributos no geral foram mais bem avaliados em comparação com a análise do primeiro documento. Da mesma forma, não há atributos nas piores categorias de “pouca concordância” e “relativamente pouca concordância”. Porém, há mais atributos na categoria “moderada concordância” do que no resultado obtido para o segundo documento analisado.

Os atributos mais mal avaliados neste caso foram Completeza, Quantidade apropriada, Atualidade e Facilidade de uso, com RMs de 3,05, 3,11, 3,11 e 3,26, respectivamente. Os dois primeiros já tendo sido debatidos nos resultados anteriores. Já o atributo Atualidade analisa se a informação é suficientemente atualizada para o trabalho. E o atributo Facilidade de uso, por sua vez, define se a informação é facilmente manipulada e se pode ser utilizada em diferentes tarefas. Entende-se, portanto, que estes sejam os aspectos de maior fragilidade constatados neste documento.

Em compensação, o atributo mais bem avaliado foi a Objetividade (4,63), único na categoria “forte concordância”, sinalizando que os respondentes entendem que a informação é imparcial e não tendenciosa.

As fragilidades detectadas nesta análise sugerem um impacto negativo no processo decisório da comissão, principalmente em um dos elementos fundamentais, que é o próprio tomador de decisão, ou seja, a pessoa que faz a escolha. Isso acontece porque os quatro atributos considerados insatisfatórios indicam que os membros não conseguem manipular as informações com facilidade, além de não terem à disposição informações com volume, profundidade e atualização suficientes para embasar seus pareceres.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou avaliar a qualidade das informações utilizadas no processo de distribuição de vagas dos servidores técnico-administrativos em educação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, considerando a perspectiva dos membros da Comissão Própria de Pessoal Técnico-Administrativo em Educação – CPPTAE.

Demonstrou-se a presença de atributos de qualidade da informação considerados deficitários para todos os casos avaliados. Verificou-se como insuficientes os atributos Com-

pleteza, Representação consistente, Quantidade apropriada, Representação concisa, Facilidade de uso, Interpretabilidade, Objetividade e Atualidade para o Formulário de Solicitação de Vagas; assim como os atributos Quantidade apropriada e Completeza para a Planilha de Solicitações de Vagas; e do mesmo modo, os atributos Quantidade apropriada, Completeza, Facilidade de uso e Atualidade para o Demonstrativo Geral da Unidade Analítico. Por consequência, os demais atributos não citados aqui foram considerados satisfatórios.

Espera-se que as indicações de aperfeiçoamento aqui explicitadas contribuam para gerar na CPPTAE a iniciativa de enfrentar os desafios postos e, assim, conseguir aprimorar todo o processo de distribuição de vagas da instituição, gerando como consequência um incremento de qualidade na gestão de pessoas de toda a UFRN.

É importante ressaltar as limitações da pesquisa, que foi realizada apenas com uma amostra de servidores da UFRN. As Instituições Federais de Ensino – IFES são autarquias que dispõem de certa independência da administração federal central, fator este que pode gerar grande diferenciação de uma instituição para a outra e, portanto, restringe a generalização dos resultados obtidos no trabalho.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Margareth Vieira. **A importância da avaliação de desempenho para os funcionários do banco do Brasil**: pesquisa em uma agência de Porto Alegre. 2007. Trabalho de conclusão de curso (Especialização em Gestão de Negócios Financeiros) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

ANGELONI, Maria Terezinha. Elementos intervenientes na tomada de decisão. **Ciência da informação**, Brasília, v. 32, p. 17-22, 2003.

AROUCK, Osmar; AMARAL, Sueli Angélica do. Atributos de qualidade da informação e a lei de acesso à Informação. CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis, SC. **Anais [...]**. Florianópolis, SC: FEBAB, 2013. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1610/1611>. Acesso em: 6 mar. 2024.

BARBOSA, Ricardo. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação e Informação**, Londrina, v. 13, n. esp., p.1-25, 2008. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843>. Acesso em: 6 mar. 2024.

BELLUZZO, R. C. B. Bases teóricas de gestão da informação: das origens aos desafios na sociedade contemporânea. **Palavra Chave**. v. 7, n. 1, out. 2017. Disponível em: <https://www.redalyc.org/html/3505/350553375002/>. Acesso em: 6 mar. 2024.

BELUZZO, RCB; FERES, Glória G. A mediação da informação para o setor produtivo como recurso estratégico na sociedade do conhecimento. Simpósio de Engenharia de Produção (SIMPEP), v. 10, 2003.

BENTANCOURT, Silvia Maria Puentes. **SERVQUAL como instrumento de gestão da qualidade da informação em ambiente EAD**. 2015. Dissertação (Mestrado em Engenharia e Gestão do

Conhecimento) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/160691>. Acesso em: 6 mar. 2024.

BERTONCINI, Cristine et al. Processo decisório: a tomada de decisão. **Revista FAEF. Garça, SP**, v. 5, n. 3, p. 8-34, 2013.

CALAZANS, Angélica Toffano Seidel; COSTA, Sely Maria de Souza. Modelo de avaliação da qualidade da informação estratégica bancária. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p. 21-39, 2009. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652009000300002](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652009000300002). Acesso em: 6 mar. 2024.

CÂNDIDO, Carlos Aparecido; VALENTIM, Marta Lígia Pomim; CONTANI, Miguel Luiz. Gestão estratégica da informação: semiótica aplicada ao processo de tomada de decisão. **DataGramaZero, Rio de Janeiro**, v. 6, n. 3, p. 1-16, 2005.

CARRO-CARTAYA, Juan Carlos. Utilización de la Inteligencia Empresarial en la Toma de Decisiones: caso de estudio-perfiles de países de América Latina. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**. Belo Horizonte, v. 24, n. 2, p. 126-119. Disponível em: <https://bit.ly/3IOvyK4>. Acesso em: 6 mar. 2024.

CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Informação e conhecimento no contexto de ambientes organizacionais. *In*: VALENTIM, M. L. P. (org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003. 630 p.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora SENAC, 2003. 425p.

CONRAD. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. **Resolução Nº 041/2013 – CONRAD, de 26 de setembro de 2013**. Aprova normas de gerenciamento do Quadro de Referência dos Servidores Técnico-Administrativos em Educação da UFRN e critérios para distribuição de vagas, Natal, 2013.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da Informação**. 5ª edição. São Paulo: Futura 2002.

DUTRA, Frederico Giffoni de Carvalho; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Modelos e critérios para avaliação da qualidade de fontes de informação: uma revisão sistemática de literatura. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 27, n. 2, 2017.

FAGUNDES, Priscila Basto; MACEDO, Douglas Dyllon Jeronimo de; DUTRA, Moisés Lima. Uma análise das relações entre a qualidade da informação e big data. **Informação & Tecnologia**, v. 4, n. 2, p. 206-220, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/101607>. Acesso em: 6 mar. 2024.

FAGUNDES, Vinicius Bossle; BENTANCOURT, Silvia Maria Puentes; BASTOS, Lia Caetano. Qualidade da Informação na Revisão Sistemática de Literatura. CONGRESSO INTERNACIONAL DE CONHECIMENTO E INOVAÇÃO, 7. Porto Alegre, 2017. **Anais [...]**. Porto Alegre: [s.n], v. 1, n. 1, 2017. Disponível em: <http://proceeding.ciki.ufsc.br/index.php/ciki/article/view/132/39>. Acesso em: 6 mar. 2024.

FERREIRA, Tereza Evâny de Lima Renôr; PERUCCHI, Valmira. Gestão e o fluxo da informação nas organizações: um ensaio a partir da percepção de autores contemporâneos. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 16, n. 2, p. 446-463, jul. / dez. 2011. Disponível em: [https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/781/pdf\\_61](https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/781/pdf_61). Acesso em: 06 set. 2022.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUALAZZI, Guilherme Augusto Spiegel; SANTOS, Gilmar Souza; CAMPOS, Fernando Celso. Avaliação da qualidade da informação em empresa de projetos e serviços de TI. **Revista Perspectivas em Ciências Tecnológicas**, v. 2, n. 2, Mar. 2013, p. 21-38, 2013.

LEE, Yang W. et al. AIMQ: A methodology for information quality assessment. **Information and Management**, v. 40, n. 2, 2002, p. 133-146. Disponível em: <http://mitiq.mit.edu/Documents/Publications/TDQMpub/2002/AIMQ.pdf>. Acesso em: 6 mar. 2024.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. Ed. Compacta. São Paulo: Atlas, 2009. 294p.

McGEE, James; PRUSAK, Laurence. Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MILLER, Holmes. The multiple dimensions of information quality. **Information systems management**, v. 13, p.79-82, 1996. Disponível em: <http://www.tandfonline.com/loi/uism20>.

MONTEIRO, Samuel Alves. **Indicadores de qualidade para avaliação dos processos de gestão da informação**. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/4969>. Acesso em: 6 mar. 2024.

MONTEIRO, Samuel Alves; DUARTE, Emeide Nóbrega. Indicadores de qualidade como instrumento de avaliação da Gestão da Informação. **Folha de Rosto**, v. 2, n. 1, p. 15-25, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/39273>.

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Ciência da informação**, Brasília, v. 29, p. 14-24, 2000. Disponível em: <https://bit.ly/338oLUR>. Acesso em: 6 mar. 2024.

OLIVEIRA, João Nuno; AMARAL, Luís. O papel da qualidade da informação nos sistemas de informação. 1999.

ORNELLAS, R. S.; TAKAOKA, H. Qualidade da informação: divergências no entendimento e propostas de novas construções conceituais. **Prisma.com (Portugal)**, n. 19, p. 142-169, 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/71765>. Acesso em: 6 mar. 2024.

PAIM, Isis; NEHMY, Rosa Maria Quadros; GUIMARÃES, César Geraldo. Problematização do conceito "Qualidade" da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, 1996.

SIMON, H. A. **The shape of automation: for men and management**. New York: Harper & Row, 1965.

TARAPANOFF, Kira. Referencial teórico: introdução. In: TARAPANOFF, Kira. **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: UnB, 2001. p. 33-49.

TARAPANOFF, Kira. Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informação. 1995.

TRINDADE, Ana Lúcia Batista. **Atributos para avaliação da qualidade da informação nos ambientes de intranet no contexto da gestão do conhecimento**. 2008. Dissertação (Mestrado em Administração e Negócios) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008. Disponível em: <http://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/5552>. Acesso em: 6 mar. 2024.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim et al. Equipes multidisciplinares na gestão da informação e conhecimento. **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, v. 3, p. 154-176, 2004. Disponível em: <https://bit.ly/3dxY1PF>. Acesso em: 6 mar. 2024.