



De 11 a 14 - NOVEMBRO DE 2024

**Inteligência Artificial
na Gestão de Operações:**
Limitações e possibilidades



QUALIDADE DA INFORMAÇÃO: CONSTRUÇÃO DE UMA PROPOSTA DE INTERVENÇÃO COM SUGESTÕES DE MELHORIAS NO ÂMBITO DA CPPTAE/UFRN

ADAM RAFAEL GONÇALVES CAVALCANTE – adamrafaelgc@gmail.com
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN

DANIEL DE ARAÚJO MARTINS – daniel_mestrado@yahoo.com.br
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN

ÁREA: 6. ENGENHARIA ORGANIZACIONAL
SUBÁREA: 6.4 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

RESUMO: ESTE ARTIGO SE PROPÕE A AVALIAR A QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES UTILIZADAS NO PROCESSO DE DISTRIBUIÇÃO DE VAGAS DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UFRN, COM VISTAS A CONSTRUIR UMA PROPOSTA DE INTERVENÇÃO COM SUGESTÕES DE MELHORIAS. O TRABALHO PODE SER DEFINIDO COMO UMA PESQUISA SOCIAL APLICADA DE ABORDAGEM QUANTITATIVA E QUALITATIVA, E CARACTERIZADA COMO DESCRITIVA E EXPLORATÓRIA. AS TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS EMPREGADAS FORAM O QUESTIONÁRIO, ELABORADO COM BASE NO MODELO PSP/IQ, DE LEE AT AL (2002), E O GRUPO FOCAL, RELIZADO COM UMA AMOSTRA SELECIONADA DOS MEMBROS PARTICIPANTES. PARA ANALISAR OS DADOS, FOI UTILIZADA A ESTATÍSTICA DESCRITIVA E A CODIFICAÇÃO. A PESQUISA DEMONSTROU A PRESENÇA DE ATRIBUTOS DE QUALIDADE DA INFORMAÇÃO DEFICITÁRIOS NOS TRÊS DOCUMENTOS AVALIADOS, TAIS COMO COMPLETEZA, REPRESENTAÇÃO CONSISTENTE, QUANTIDADE APROPRIADA, REPRESENTAÇÃO CONCISA, FACILIDADE DE USO, INTERPRETABILIDADE, OBJETIVIDADE E ATUALIDADE. AS PRINCIPAIS MELHORIAS SUGERIDAS PASSAM PELA REESTRUTURAÇÃO DOS DOCUMENTOS, AUTOMATIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES E RETIFICAÇÃO DE LEGISLAÇÕES.

PALAVRAS-CHAVES: QUALIDADE DA INFORMAÇÃO; GESTÃO DA INFORMAÇÃO; GESTÃO DE PESSOAS; DISTRIBUIÇÃO DE VAGAS.

1. INTRODUÇÃO

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 informações 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, torna-se imprescindível identificar 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, bem como buscar melhorias para incrementar o processo decisório.

Portanto, 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, com vistas a construir uma proposta de intervenção com sugestões de melhorias, considerando a perspectiva dos membros da CPPTAE.

2. 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).

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”.

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).

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.

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).

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 componentes, 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.

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).

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

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho pode ser definido como uma pesquisa social aplicada de abordagem quantitativa e qualitativa. Quanto aos objetivos, a pesquisa é caracterizada como descritiva e exploratória. 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.

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: (1) discordo totalmente; (2) discordo parcialmente; (3) não concordo nem discordo; (4) concordo parcialmente; (5) concordo totalmente.

Em uma terceira etapa do estudo, foi utilizado o grupo focal, que é uma técnica de pesquisa em grupo conduzida pelo pesquisador, que atua como moderador, em uma reunião formada por uma amostra selecionada de participantes.

Aqui, o instrumento foi empregado com o objetivo de complementar os resultados obtidos na aplicação do questionário, aprimorando o diagnóstico acerca dos atributos de qualidade da informação avaliados com níveis insuficientes e, em seguida, colhendo proposições de melhorias para cada um deles.

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.

Na análise dos dados qualitativos coletados no grupo focal, foi empregada inicialmente a codificação, que “envolve a identificação e o registro de uma ou mais passagens de texto ou outros itens dos dados, como partes do quadro geral que, em algum sentido, exemplificam a mesma ideia teórica e descritiva” (GIBBS, 2009, p. 60). Ou seja, definiu-se sobre o que trata cada um dos dados em análise.

Posteriormente, buscou-se extrair dos discursos as soluções para os problemas elencados e, como isso, elaborar uma proposta de intervenção que promovesse as melhorias necessárias ao processo de distribuição de vagas da comissão.

Para orientar a construção da proposta de intervenção, foi utilizado o Planejamento Estratégico Situacional (PES), que é um método desenvolvido durante a década de 1970 pelo economista chileno Carlos Matus. Ao contrário dos instrumentos tradicionais de planejamento que tendem a ser rígidos e genéricos, O PES se destaca pela sua flexibilidade, levando em consideração as incertezas do processo e assim “permitindo trabalhar com a complexidade dos problemas sociais” (IIDA, 1993, p. 114).

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 – PROGESP, 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), tendo sido aplicado para 19 membros da comissão o que representa uma taxa de retorno de exatamente 50%.

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.

Em seguida, foi atribuído um valor para cada uma das possibilidades de resposta da escala Likert. Assim, é possível calcular a Média Ponderada – MP e, com isso, posteriormente

encontrar o *Ranking Médio* – RM, que é a divisão da Média Ponderada (MP) pelo número de sujeitos (NS).

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, foi 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 1.

TABELA 1 – Grau de concordância dos atributos para o Formulário de Solicitação de Vagas

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

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.

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 considerados deficitários por obterem resultados inferiores a 70% para o grau de concordância dos membros.

Em seguida, foram adotados os mesmos procedimentos na avaliação dos níveis de qualidade da informação da Planilha de Solicitações de Vagas. Entretanto, os dados agora são relacionados à frequência de respostas das alternativas disponíveis na questão 7 e o resultado está representado na Tabela 2.

TABELA 2 – Grau de concordância dos atributos para a Planilha de Solicitações de Vagas

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

Por último, temos a investigação acerca dos níveis de qualidade da informação do Demonstrativo Geral da Unidade Analítico, dessa vez em relação as alternativas disponíveis na questão 8. A Tabela 3 mostra o grau de concordância dos membros para cada um dos atributos avaliados, organizando-os nas categorias propostas.

TABELA 3 – Concordância dos atributos para o Demonstrativo Geral da Unidade Analítico

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

Após a conclusão da análise dos dados coletados a partir do questionário, partiu-se para o instrumento do grupo focal, que foi empregado com o objetivo de complementar os resultados obtidos na aplicação do questionário, aprimorando o diagnóstico acerca dos atributos de qualidade da informação avaliados com níveis insuficientes e, em seguida, colhendo proposições de melhorias para cada um deles. Participaram do encontro cinco integrantes da comissão que se voluntariaram para esta etapa da pesquisa.

Os atributos considerados com níveis de qualidade insuficientes durante a análise dos dados do questionário, e que são alvos iniciais para nortear as discussões do grupo focal, foram aqueles dispostos nas categorias “pouca concordância”, “relativamente pouca concordância” e “moderada concordância”, por terem obtido resultados que expressam grau inferior a 70% de concordância.

Logo, o momento de discussão da reunião foi dividido em três etapas, onde cada uma delas abordou uma das fontes de informações analisadas na pesquisa. Nessa linha, primeiro houve o debate acerca do Formulário de Solicitação de Vagas, que foi seguido pelo da Planilha de Solicitações de Vagas, finalizando com o do Demonstrativo Geral da Unidade Analítico.

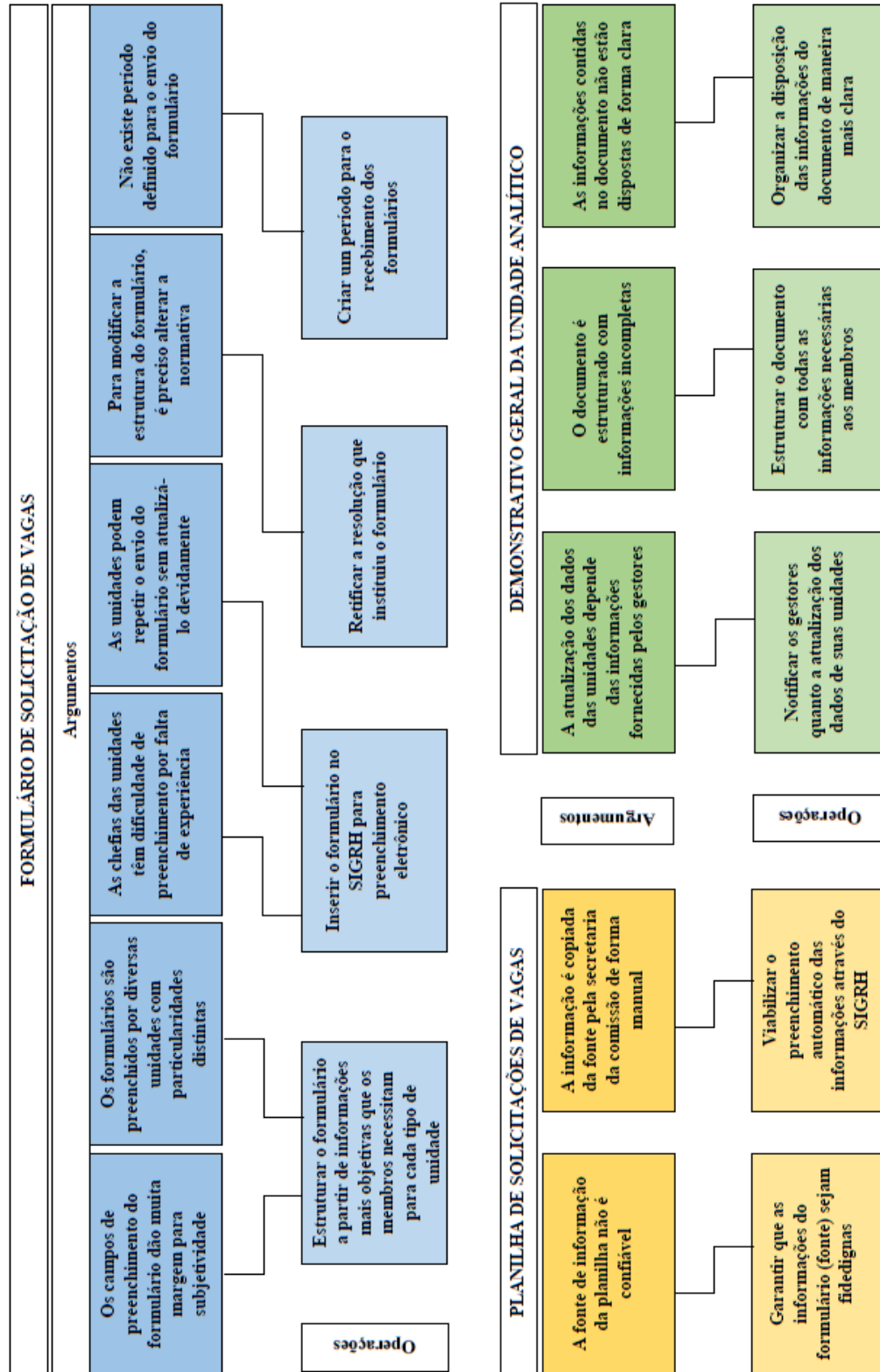
Como resultado, o grupo focal contribuiu com a identificação de mais atributos deficitários que não foram inicialmente detectados na análise do questionário, bem como colheu sugestões de melhorias dos participantes para os entraves encontrados.

Em seguida, iniciou-se a construção da proposta de intervenção, utilizando o Planejamento Estratégico Situacional (PES) como instrumento para relacionar os atores, as operações e os recursos avaliados.

O primeiro passo foi garantir a descrição do problema através de um conjunto de frases curtas, chamadas de descritores. Em seguida, foi preciso escolher um conjunto de argumentos, que são as principais causas que se relacionam com os descritores. Para atuar

sobre o problema, foi necessário formular algumas operações através de ações e seus recursos que atuem na causa do problema.

FIGURA 1 – Mapa de relacionamento da proposta de intervenção



Fonte: Elaborado pelo autor.

Desta forma, A Figura 1 apresenta um resumo completo do resultado desta análise supracitada, apresentando um mapa de relacionamento associando as causas dos problemas encontrados (argumentos), para as três informações aqui analisadas, com as ações capazes de modificar este estado crítico e trazer soluções (operações).

A proposta de intervenção sugere a necessidade de se reestruturar o Formulário de Solicitação de Vagas a partir de informações mais objetivas e que realmente expressem a necessidade dos membros da CPPTAE. Além disso, se confirma interessante inserir o documento no sistema integrado da instituição, reduzindo assim as dificuldades relatadas pelas chefias das unidades no momento do preenchimento e contribuindo para evitar o reenvio do formulário sem a devida atualização das informações contidas nele.

Ademais, as melhorias no Formulário de Solicitação de Vagas igualmente passam pela modificação das legislações que o instituíram e a criação de um período definido para o envio e recebimento do documento preenchido.

Quanto à Planilha de Solicitações de Vagas, as informações contidas nela não se mostraram confiáveis em razão da forma como são preenchidas, que passa por transcrições que dependem fundamentalmente da atenção humana. Dessa forma, viabilizar o preenchimento automático dessas informações através do sistema integrado, garantindo assim o retrato da realidade de maneira fidedigna, se mostra como a ação mais importante a ser tomada.

Por fim, o Demonstrativo Geral da Unidade Analítico apresentou fragilidades na atualização dos dados das unidades, além de estar estruturado com informações incompletas e não dispostas de forma clara aos membros que as avaliam. Portanto, as soluções encontradas passam pela notificação constante e periódica dos gestores quanto a atualização dos dados das unidades que são responsáveis, além da igual reestruturação do documento quanto a disposição de seus elementos.

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 UFRN, com vistas a construir uma proposta de intervenção com sugestões de melhorias, considerando a perspectiva dos membros da CPPTAE.

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

Completeza, 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.

As principais melhorias sugeridas passam pela reestruturação dos documentos, automatização de informações e retificação de legislações. 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.
- 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>.
- 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>.
- CONSAD. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. **Resolução Nº 041/2013 – CONSAD, 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.
- 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>.
- 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>.
- GIBBS, Graham. **Análise de dados qualitativos: coleção pesquisa qualitativa**. Bookman Editora, 2009.
- 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.
- IIDA, Itiro. Planejamento estratégico situacional. **Production**, v. 3, p. 113-125, 1993.
- 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>
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

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>.

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>.