

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO & ORGANIZAÇÃO DO  
CONHECIMENTO

ADRILÉIA DE MOURA LIMA

**AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS INFORMACIONAIS EM RECURSOS HUMANOS: O  
CASO DO DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL DA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS**

Belo Horizonte

2023

ADRILÉIA DE MOURA LIMA

**AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS INFORMACIONAIS EM RECURSOS HUMANOS: O  
CASO DO DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL DA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento, Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais para obtenção do grau de Mestre, área de concentração Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Gestão e Tecnologia da Informação e Comunicação (GETIC)

Orientador: Ricardo Rodrigues Barbosa

BELO HORIZONTE

2023

L732a

Lima, Adriléia de Moura.

Avaliação de serviços informacionais em recursos humanos [recurso eletrônico] : o caso do Departamento de Administração de Pessoal da Universidade Federal de Minas Gerais / Adriléia de Moura Lima. - 2023.

1 recurso online (167 f. : il., color.) : pdf.

Orientador: Ricardo Rodrigues Barbosa.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

Referências: f. 147-159.

Apêndice: f. 160-167.

Exigência do sistema: Adobe Acrobat Reader.

1. Ciência da informação – Teses. 2. Administração de recursos humanos - Teses. 3. Recursos humanos na administração pública - Teses. 4. Serviço público - Avaliação – Teses. 5. Serviços de informação - Teses. 6. Universidade Federal de Minas Gerais. Departamento de Administração de Pessoal. I. Barbosa, Ricardo Rodrigues. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Ciência da Informação. III. Título.

CDU 659.2

Ficha catalográfica. Vanessa Marta de Jesus - CRB/6-2419

Biblioteca Profª Etelvina Lima, Escola de Ciência da Informação da UFMG



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ECI  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO - PPGGOC

## FOLHA DE APROVAÇÃO

**AValiação de Serviços Informacionais em Recursos Humanos: O Caso do Departamento de Administração de Pessoal da Universidade Federal de Minas Gerais**

### **ADRILÉIA DE MOURA LIMA**

Dissertação submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, como requisito para obtenção do grau de Mestre em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, área de concentração CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, linha de pesquisa Gestão e Tecnologia da Informação e Comunicação.

Aprovada em 07 de agosto de 2023, por videoconferência, pela banca constituída pelos membros:

Prof(a). Ricardo Rodrigues Barbosa (Orientador)  
Aposentado/UFMG

Prof(a). Elisângela Aganette  
ECI/UFMG

Prof(a). Frederico Cesar Mafra Pereira  
ECI/UFMG

Prof(a). Webert Junio Araujo  
CEFET-MG

Belo Horizonte, 07 de agosto de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Rodrigues Barbosa, Membro de comissão**, em 17/08/2023, às 18:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Cesar Mafra Pereira, Professor do Magistério Superior**, em 18/08/2023, às 14:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Webert Júnio Araújo, Usuário Externo**, em 18/08/2023, às 14:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **Elisangela Cristina Aganette, Professora do Magistério Superior**, em 21/08/2023, às 15:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufmg.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufmg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2524655** e o código CRC **B16E2975**.

---



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ECI  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO - PPGGOC

## ATA DA DEFESA DA DISSERTAÇÃO DA ALUNA

### ADRILÉIA DE MOURA LIMA

Realizou-se, no dia 07 de agosto de 2023, às 14:00 horas, por videoconferência, da Universidade Federal de Minas Gerais, a defesa de dissertação, intitulada *AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS INFORMACIONAIS EM RECURSOS HUMANOS: O CASO DO DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS*, apresentada por ADRILÉIA DE MOURA LIMA, número de registro 2021651465, graduada no curso de BIBLIOTECONOMIA/DIURNO, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, à seguinte Comissão Examinadora: Prof(a). Ricardo Rodrigues Barbosa - Aposentado/UFMG (Orientador), Prof(a). Elisângela Aganette - ECI/UFMG, Prof(a). Frederico Cesar Mafra Pereira - ECI/UFMG, Prof(a). Webert Junio Araujo - CEFET-MG.

A Comissão considerou a dissertação:

Aprovada

Reprovada

Finalizados os trabalhos, lavrei a presente ata que, lida e aprovada, vai assinada por mim e pelos membros da Comissão.

Belo Horizonte, 07 de agosto de 2023.

Assinatura dos membros da banca examinadora:



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Rodrigues Barbosa, Membro de comissão**, em 17/08/2023, às 18:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Cesar Mafra Pereira, Professor do Magistério Superior**, em 18/08/2023, às 14:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Webert Júnio Araújo, Usuário Externo**, em 18/08/2023, às 14:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Elisangela Cristina Aganette, Professora do Magistério Superior**, em 21/08/2023, às 15:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufmg.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufmg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2524649** e o código CRC **D1679EE5**.

---

---

Referência: Processo nº 23072.247746/2023-31

SEI nº 2524649

Dedico esta pesquisa, primeiramente, a Deus por fazer maravilhas na vida da minha família. À mãezinha do céu por estar sempre ao meu lado. Dedico à minha mãe, mulher de fé, a quem amo imensamente. Dedico ao meu pai que me ensinou a ser honesta. Ao meu esposo pelo amor, carinho e suporte em todos os momentos. Aos que passaram em minha vida e contribuíram com o meu crescimento.



## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, antes de tudo, a Deus por ter me concedido força em todos os momentos da minha vida, principalmente, nesses dois anos de muitas provas. À Nossa Senhora de Fátima por ter intercedido pela minha mãe quando mais precisávamos.

Agradeço à minha mãe, Maria Neuza, por tudo que sou, pelo exemplo de luta, força, persistência, humildade e resistência diante dos obstáculos, por lá, em 2009, ter feito o possível para que eu realizasse a matrícula no curso de graduação em Biblioteconomia e pelo amor incondicional.

Agradeço ao meu pai, Jaime, que fez de tudo para que eu concluísse o ensino médio, por muitas vezes, indo trabalhar a pé para que eu e minhas irmãs pudéssemos estudar.

Agradeço ao meu esposo, Veríssimo, pela presença, reflexões, força constante, por me apoiar nesta importante caminhada, pelos conselhos, por trazer a tranquilidade, equilíbrio nos momentos mais frágeis desse percurso.

Agradeço a toda minha família, especialmente, às mulheres que sempre foram exemplos de força, garra, perseverança, sobretudo, às minhas avós Lindaura e Rosa (*In memoriam*).

Agradeço aos professores e colaboradores do cursinho comunitário do bairro Taquaril por possibilitarem que uma estudante de baixa renda pudesse ingressar em uma das Universidades mais respeitadas do país. De modo especial, ao Cláudio, ao Adriano, ao Bruno, ao Celso, ao Ramon, ao Félix, à Carol, à Stella e todos que participaram desse projeto.

Agradeço ao meu orientador, Ricardo Rodrigues Barbosa, que durante o mestrado foi mais que o orientador, foi amigo, foi psicólogo, teve empatia, tornou a minha caminhada mais leve. Sempre disponível para sanar minhas dúvidas, que eram muitas, e me fez compreender o verdadeiro papel do pesquisador, fez-me perceber que existem várias “Adriéias”, a filha, a mulher, a esposa, a funcionária, a

pesquisadora e que equilibrar essas várias facetas é uma tarefa árdua, mas possível. Ao senhor, minha eterna gratidão.

Agradeço aos colegas do DAP pela vivência durante os mais de cinco anos, às contribuições para a minha pesquisa, à Diretoria do DAP, à Divisão de Cadastro. De modo especial, ao Thales pelo auxílio e contribuição na coleta de dados, à Monique pelas inestimáveis observações, à Nayane por sua contribuição em todas as fases do meu percurso acadêmico, pelas conversas tranquilizadoras que foram essenciais para a concretização desta etapa.

Agradeço à Irenquer e a Clausi por me auxiliarem durante a escrita do meu pré-projeto para seleção do mestrado.

Agradeço aos colegas do Teatro Universitário que me apoiaram e sempre me incentivaram, em especial, à Lúcia e ao Jefferson.

Agradeço aos colegas da Biblioteca da Escola de Belas Artes pelo apoio e compreensão.

Aos colegas do mestrado pelo aprendizado compartilhado. Em especial, à Cristiane e à Jacyara pelas conversas e amadurecimento do processo de pesquisa.

Agradeço aos professores da ECI, em especial, à Prof.<sup>a</sup>. Gercina Ângela de Lima, Marlene Oliveira Teixeira de Melo, Célia da Consolação Dias, Dalgiza Andrade Oliveira e Angélica Conceição Dias Miranda pelos ensinamentos e oportunidades.

Agradeço aos integrantes da banca de qualificação e defesa, professores Elisângela Cristina Aganette, Frederico César Mafra Pereira e Webert Júnior Araújo, pelas inestimáveis contribuições que enriqueceram e impulsionaram a pesquisa.

A todos que diretamente ou indiretamente participaram e contribuíram para a realização desta pesquisa, muito obrigada!

E ainda se vier noite traiçoeira  
Se a cruz pesada for, Cristo estará contigo  
O mundo pode até fazer você chorar  
Mas Deus te quer sorrindo (Papae, [1986]).

## RESUMO

As pessoas são um dos principais ativos das organizações e por isso, são fundamentais para o sucesso dessas instituições. Em virtude disso, há nas empresas setores voltados, especialmente, para a gestão desses insumos imprescindíveis às organizações. De modo especial, os Departamentos de Recursos Humanos Governamentais são responsáveis por inúmeras atividades que incluem a admissão, inclusões, análises e gerenciamento da vida funcional dos usuários. Nesse sentido, para esses setores serem considerados eficazes eles necessitam tanto que seus processos decisórios quanto operacionais sejam realizados utilizando informações de qualidade. Além de oferecer atendimentos satisfatórios aos seus usuários alcançados em uma boa relação de custo-benefício congruente às necessidades das pessoas e da organização. Em virtude dessa importância, é fundamental a existência de processos eficientes de gestão desses insumos. Portanto, a presente pesquisa teve como objetivo geral analisar a satisfação dos usuários em relação aos serviços informacionais prestados pelo Departamento de Administração de Pessoal (DAP) da Universidade Federal de Minas Gerais. Esse Departamento é responsável por inúmeros usuários (servidores de carreira ativos, aposentados, estagiários, professores voluntários, seções de pessoal, atendimento a órgãos externos, dentre outros); por supervisionar e controlar os assuntos relacionados a cadastro, arquivo pessoal; por inserir dados e informações em inúmeros sistemas de informação (SIs) voltados aos recursos humanos (RHs), informações estas sensíveis para os usuários, como folha de pagamento, descontos; e por atender a todos os usuários referentes a pedidos de informação, documentos e/ou orientação. Tendo em vista, que existem poucos estudos sobre a satisfação desses usuários, ou seja, na opinião de quem realmente utiliza o serviço, é imperativo avaliar a gestão e o desempenho do DAP. Considerando, que esse processo conduz à melhoria do desempenho da organização. Para isso, utilizou-se por meio de uma abordagem integrativa de avaliação de sistemas de informação dos campos da Ciência da Computação e da Ciência da Informação, avaliação de serviço de referência (SR), tanto presencial quanto virtual (Biblioteconomia), avaliação de unidade de informação (Biblioteconomia e Ciência da Informação) e as medidas de qualidade do serviço (Biblioteconomia, Ciência da Informação e do *Marketing*). Em sua fundamentação teórica, aborda a definição de SI, apresenta o modelo de sucesso de SI por DeLone e McLean (1992, 2003), apresenta alguns SIs governamentais da área de RH, principalmente, os utilizados pelo DAP, apresenta o modelo de avaliação de RH (Al-Shibly, 2011), e o modelo de avaliação do SR governamental (Lima, 2023). Além disso, a pesquisa trabalha com as medidas de qualidade do serviço, apresentando também escalas para medir a qualidade como a SERVQUAL (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988, 1985) SERVPERF (Cronin; Taylor, 1992) E-S-QUAL (Parasuraman; Zeithaml; Malhotra, 2005) e LibQUAL+™ (Association of Research Libraries, 2020). Por fim, o estudo traz as pesquisas de diversos autores que contribuíram com o estudo, na seção nomeada de estudos correlatos. A metodologia utilizada na pesquisa de natureza aplicada, classificada como descritiva, de abordagem mista, é qualificada como um estudo de caso. Nesse contexto, a unidade de análise foi o DAP e a unidade de observação foi o conjunto de usuários desse Departamento. Seu universo compreendeu 7.088 usuários do DAP. Contudo, para a composição da amostra, optou-se pela seleção por cotas, que foi composta por servidores ativos - professores do magistério superior; professores do ensino básico, técnico e tecnológico e técnicos-administrativos. Além disso, foram

escolhidos apenas aqueles que entraram em contato com o DAP. O instrumento utilizado para coleta de dados foi o questionário com questões fechadas e um campo opcional para comentário, o instrumento foi enviado a 1.226 usuários. As ferramentas utilizadas na análise quantitativa foram análise estatística, análise da variância (ANOVA), coeficiente de correlação de *Spearman* e método de comparações múltiplas de Tukey, na análise qualitativa, utilizou-se a análise de conteúdo categorial de Bardin (2011). A pesquisa apresentou os seguintes resultados, dentre outros, destaca-se que em todos os constructos trabalhados na análise quantitativa: controle da informação, qualidade do serviço, lugar e a satisfação, quem se declarou do gênero masculino, docente, possuía mais de 51 anos com menos de 3 anos de trabalho na UFMG e com pós-doutorado, avaliou melhor o serviço do que quem se declarou do sexo feminino e técnico-administrativo. Com exceção para o constructo lugar de que quem se declarou sem pós-graduação avaliou o serviço de maneira mais positiva. O estudo também revelou pelas análises objetivas pontos a serem aprimorados como: informar sobre a legislação que impacta diretamente a folha de pagamento, acessibilidade, ter um cuidado especial à excelência no atendimento. Por outro lado, nas questões subjetivas, capacidade de resposta e/ou ajudar, atendimento, comunicação da informação, exigem do DAP atenção. Pois, a grande maioria dos comentários relatou alguma experiência negativa com o serviço e, pelos comentários, acredita-se que seja necessário melhorar os serviços, principalmente relacionada à questão de pessoal. O que vai ao encontro das recomendações dos usuários, para se investir em pessoal e a capacitação como forma de aperfeiçoar o serviço. Portanto, a pesquisa desenvolvida apresentou contribuições para os campos de avaliação de sistema de informação, avaliação de serviços e avaliação de serviço de referência em ambientes de recursos humanos.

**Palavras-chave:** avaliação; sistema de informação; serviço de referência; sistema de recursos humanos, serviço de qualidade; qualidade do serviço.

## ABSTRACT

People are one of the main assets of organizations and, therefore, are essential to the success of these institutions. Consequently, there are departments within companies specifically dedicated to managing these indispensable resources for organizations. Particularly, Government Human Resources Departments are responsible for numerous activities, including hiring, inclusions, analysis, and the management of users' professional lives. In this regard, for these departments to be considered effective, both their decision-making and operational processes need to be carried out using high-quality information. This includes providing satisfactory services to users at a good cost-benefit ratio that aligns with the needs of both individuals and the organization. Due to this importance, efficient processes for managing these resources are crucial. Therefore, this research aimed to analyze the overall satisfaction of users with the informational services provided by the Personnel Administration Department (DAP) at the Federal University of Minas Gerais. This department is responsible for numerous users, including active career employees, retirees, interns, volunteer professors, personnel sections, external organization support, among others. It supervises and controls matters related to registration, personnel files, inputs data and information into various human resources information systems (HRIS), which are sensitive to users, such as payroll and deductions. Additionally, it attends to all users regarding information requests, documents, and/or guidance. Considering the limited studies on the satisfaction of these users, that is, the opinion of those who actually use the service, it is imperative to assess the management and performance of the DAP. This process contributes to the improvement of the organization's performance. To achieve this, an integrative approach was used, evaluating information systems from the fields of Computer Science and Information Science, reference service evaluation (both in-person and virtual, in the field of Library Science), information unit evaluation (Library Science and Information Science), and service quality measures (Library Science, Information Science, and Marketing). The theoretical framework covers the definition of Information Systems (IS), presents the IS success model by DeLone and McLean (1992, 2003), introduces some government IS in the HR area, especially those used by the DAP, presents the HR evaluation model (Al-Shibly, 2011), and the government reference service evaluation model (Lima, 2023). Additionally, the research works with service quality measures, also presenting scales such as SERVQUAL (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988, 1985), SERVPERF (Cronin; Taylor, 1992), E-S-QUAL (Parasuraman; Zeithaml; Malhotra, 2005), and LibQUAL+™ (Association of Research Libraries, 2020). Finally, the study includes research from various authors who contributed to the study in the section named related studies. The research methodology is of applied nature, classified as descriptive, with a mixed approach, and qualifies as a case study. In this context, the unit of analysis was the DAP, and the unit of observation was the set of users of this department. The universe comprised 7,088 DAP users. However, for the sample composition, quota sampling was chosen, consisting of active employees - higher education teachers, basic, technical and technological education teachers, and administrative technicians. Additionally, only those who contacted the DAP were selected. The data collection instrument was a questionnaire with closed-ended questions and an optional comment field, sent to 1,226 users. Quantitative analysis tools included statistical analysis, analysis of variance (ANOVA), Spearman's correlation coefficient, and Tukey's Multiple Comparisons method. For qualitative analysis, Bardin's categorical content

analysis (2011) was used. The research presented several results, among which it stands out that in all constructs analyzed quantitatively - information control, service quality, place, and satisfaction - those who identified as male, teaching staff, over 51 years old with less than 3 years of work at UFMG, and with a post-doctorate evaluated the service better than those who identified as female and administrative technicians. Except for the place construct, where those without postgraduate education rated the service more positively. The study also revealed, through objective analyses, areas to be improved, such as informing about legislation directly impacting payroll, accessibility, and special attention to service excellence. On the other hand, in subjective questions, response capacity and/or assistance, service, information communication, demand attention from the DAP. The majority of comments reported some negative experience with the service, indicating a need to improve services, particularly related to personnel issues. This aligns with user recommendations to invest in personnel and training to enhance service. Therefore, the developed research contributed to the fields of information system evaluation, service evaluation, and reference service evaluation in human resources environments.

**Keywords:** information system; reference service; human resources system; quality service; service quality.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Resumo da justificativa da pesquisa .....	30
Figura 2 - Modelo de avaliação de sucesso de SI de DeLone e McLean (1992) .....	42
Figura 3 - Modelo atualizado da avaliação de sucesso de SIs de D&M (2003).....	44
Figura 4 - Modelo de avaliação dos serviços de referência no setor público .....	54
Figura 5 - Fases metodológicas da pesquisa .....	68
Figura 6 - Etapas da elaboração do instrumento de coleta de dados .....	73
Figura 7 - Desenvolvimento de uma análise .....	84
Figura 8 - Fases da análise de conteúdo contextualizada na pesquisa .....	85
Figura 9 - Matriz de correlações das variáveis que compõem o controle da informação .....	113
Figura 10 - Matriz de correlações das variáveis que compõem à qualidade do serviço .....	114
Figura 11 - Matriz de correlações das variáveis que compõem o lugar .....	115
Figura 12 - Matriz de correlações das variáveis que compõem à satisfação .....	116
Figura 13 - Comentários positivos e negativos sobre as dimensões do estudo .....	133
Figura 14 - Frequência da dimensão controle da informação .....	160
Figura 15 - Frequência da dimensão qualidade do serviço.....	161
Figura 16 - Frequência da dimensão lugar.....	161
Figura 17 - Frequência da dimensão satisfação.....	162
Figura 18 - Avaliação dos serviços prestados pelo DAP .....	166



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Assuntos mais buscados no DAP .....	97
Gráfico 2 - Gênero dos respondentes .....	98
Gráfico 3 - Faixa etária .....	98
Gráfico 4 - Escolaridade .....	99
Gráfico 5 - Enquadramento funcional .....	100
Gráfico 6 - Tempo de trabalho na UFMG .....	101

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Tecnologia da informação na Gestão Pública .....	35
Quadro 2 - Dimensões do modelo de avaliação do serviço de referência de recursos humanos no setor público .....	55
Quadro 3 - Trabalhos correlatos.....	59
Quadro 4 - Composição das questões do questionário.....	76
Quadro 5 - Escala do tipo Likert.....	78
Quadro 6 - Classificação da confiabilidade alfa de Cronbach .....	81
Quadro 7 - Categorias analisadas no campo comentários do questionário .....	90
Quadro 8 - Relacionamento entre objetivos de pesquisa e os métodos correspondentes.....	92
Quadro 9 - Variáveis medidas na escala tipo <i>Likert</i> .....	95
Quadro 10 - Variáveis sociodemográficas medidas no questionário.....	95
Quadro 11 - Impressões das variáveis analisadas.....	122
Quadro 12 - Impressões a respeito dos comentários efetuados .....	134
Quadro 13 - Plano de ação para melhorias dos atributos com base nas questões objetivas .....	136
Quadro 14 - Plano de ação para melhorias dos atributos com base nas questões subjetivas .....	137

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Unidade de lotação do usuários .....	96
Tabela 2 - Resumo da descrição: controle da Informação .....	103
Tabela 3 - Resumo da descrição: qualidade do serviço .....	105
Tabela 4 - Resumo da descrição: lugar.....	108
Tabela 5 - Resumo da descrição: satisfação.....	110
Tabela 6 - Alpha de Cronbach das dimensões do estudo .....	112
Tabela 7 - Resumo de correlações de <i>Spearman</i> entre as notas médias dos constructos .....	116
Tabela 8 - Medidas resumo das dimensões.....	117
Tabela 9 - Análise da variância e comparações múltiplas do controle da informação .....	118
Tabela 10 - Análise da variância e comparações múltiplas da qualidade do serviço .....	118
Tabela 11 - Análise da variância e comparações múltiplas de lugar.....	119
Tabela 12 - Análise da variância e comparações múltiplas da satisfação.....	120
Tabela 13 - Comparação dos constructos pela faixa etária .....	121
Tabela 14 - Descrição de medidas das questões relacionadas às dimensões do estudos.....	163

## LISTA DE ABREVIATURAS

AAJU - Assessoria de Assuntos Judiciais

ALA - *American Library Association*

ANOVA - Análise de variância

ARL - *Association of Research Libraries*

ASKA - *Ask-Na-Expert*

ASSI - Assessoria de Tecnologia da Informação

ASST - Assessoria Técnica

BGP - Boletim de Gestão de Pessoas

BRAPCI – Base de dados Referencial de Artigos e Periódicos em Ciência da Informação

CI - Ciência de Informação

CONT INFO - Controle da informação

D&M - *DeLone e McLean*

DAAD - Divisão de Apoio Administrativo

DAP - Departamento de Administração de Pessoal

DAPP - Divisão de Aposentadoria e Pensão

DARQ - Divisão de Arquivo

DATAPREV - Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social

DATAWAREHOUSE - Ferramenta de extração de dados gerenciais do SIAPE

DCAD - Divisão de Cadastro

DPAG - Divisão de Pagamento

DRE - Divisão de Reposição ao Erário

ENAP - Escola Nacional de Administração Pública

FAQs - *Frequently Asked Questions*

LIS - *Library and Information Science*

LUG - Lugar

ME - Ministério da Economia

MOO - *Object oriented*

MUD - *Multi-user dimension*

PEN - Processo Eletrônico Nacional

PRORH - Pró-Reitoria de Recurso Humanos

QUAL. SERV - Qualidade do serviço

RH - Recursos humanos

RUSA - *Reference and User Services Association*

SACs - Serviços de atendimento ao Cidadão

SAT - Satisfação

Scielo - *Scientific Eletronic Library Online*

SECD - Secretaria da Diretoria

SEI - Sistema Eletrônico de Informação

SERPRO - Serviço de Processamento de Dados

SERVPERF - Medida de desempenho da qualidade do serviço

SERVQUAL - *Service Quality*

SI - Sistema de informação

SIAPE - Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos

SIAPECAD - Subsistema de registro e controle das informações cadastrais e pessoais

SIAPENet - Sistema de acesso às informações armazenadas no SIAPE por meio da internet

SIASS - Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Federal

SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores

SICAJ - Subsistema para registro e pagamento de decisões judiciais

SIG - Sistemas de Informação Governamental

SIGEPE - Sistema de Gestão de Pessoas

SIPEC - Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal

SIRH - Sistema de Informação de Recursos Humanos

SISRT - Subsistema de Relações de Trabalho no Serviço Público Federal

SPSS – *Statistical Package for the Social Sciences*

SR - Serviço de referência

SRV - Serviço de referência Virtual

TAM - Modelo de aceitação da Tecnologia

TGS - Teoria Geral dos Sistemas

TI - Tecnologia da Informação

TICs - Tecnologias da informação e da Comunicação

TRF4 - Tribunal Regional Federal da 4ª Região

UFES - Universidade Federal do Espírito Santos

UFMG - Universidade Federal de Minas Gerais

UI - Unidade de Informação

UPAG - Unidade Pagadora

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>25</b>
1.1 Motivação, problema e justificativas .....	28
1.2 Objetivos .....	31
1.2.1 Objetivo geral .....	31
1.2.2 Objetivos específicos.....	31
1.3 Estrutura da dissertação.....	33
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>34</b>
2.1 Sistema de informação (SI) .....	34
2.2 Modelos de avaliação de sistema de informação .....	41
2.3 Serviço de referência (SR) .....	45
2.3.1 Serviços de referência virtual (SRV) .....	48
2.4 Avaliação do serviço de referência.....	51
2.4.1 Medidas de qualidade do serviço .....	56
2.5 Trabalhos correlatos.....	58
<b>3 METODOLOGIA .....</b>	<b>68</b>
3.1 Caracterização da pesquisa .....	68
3.2 Contexto da pesquisa.....	70
3.3 Universo da pesquisa .....	71
3.4 Procedimentos metodológicos .....	73
3.4.1 Fase 1: elaboração do instrumento de coleta.....	73
3.4.1.1 Etapa 1: pesquisa bibliográfica.....	73
3.4.1.2 Etapa 2: elaboração do instrumento.....	74
3.4.1.3 Etapa 3: pré-teste .....	75
3.4.1.4 Etapa 4: instrumento final.....	75
3.4.2 Fase 2: coleta dos dados .....	78
3.4.2.1 Etapa 1: coleta de dados quantitativos.....	78
3.4.2.2 Etapa 2: coleta de dados qualitativos.....	79
3.4.2.3 Aspectos éticos da pesquisa .....	79

3.4.3 Fase 3: instrumentos de análise dos dados .....	79
3.4.3.1 Etapa 1: análise estatística.....	79
3.4.3.2 Medidas de avaliação da consistência interna dos constructos .....	81
3.4.3.3 Análise de conteúdo .....	82
3.4.3.3.1 Etapa 1: leitura flutuante.....	85
3.4.3.3.2 Etapa 2: escolha dos documentos .....	86
3.4.3.3.3 Etapa 3: definição das categorias de análise .....	86
3.4.3.3.4 Etapa 4: sistematização da análise dos dados.....	88
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>	<b>94</b>
4.1 Fase 1: análise quantitativa.....	94
4.1.1 Etapa 1: constructos.....	94
4.1.2 Etapa 2: preparação do banco de dados.....	95
4.1.3 Etapa 3: caracterização da amostra .....	95
4.1.4 Etapa 4: análise descritiva.....	101
4.1.4.1 Avaliação do DAP pelos respondentes .....	101
4.1.5 Etapa 5: descrição e correlação dos constructos .....	111
4.1.6 Etapa 6: Investigando a associação entre as dimensões avaliadas com características demográficas e profissionais dos respondentes .....	117
4.2 Fase 2: análise qualitativa .....	123
4.2.1 Etapa 1: análise dos comentários .....	123
4.3 Fase 3: plano de ação .....	135
4.3.1 Etapa 1: elaboração do plano de ação: questões objetivas .....	135
4.3.2 Etapa 2: elaboração do plano de ação: questões subjetivas.....	136
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>140</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>147</b>
<b>APÊNDICE A - FREQUÊNCIAS DAS DIMENSÕES .....</b>	<b>160</b>
<b>APÊNDICE B - TABELA DA DESCRIÇÃO DE MEDIDAS DAS QUESTÕES .....</b>	<b>163</b>
<b>APÊNDICE C - E-MAIL ENVIADO AOS SERVIDORES DA UFGM.....</b>	<b>165</b>
<b>APÊNDICE D - QUESTIONÁRIO ENVIADO AOS SERVIDORES DA UFGM .....</b>	<b>166</b>



## 1 INTRODUÇÃO

A Sociedade da Informação e do Conhecimento impõe a necessidade de se avaliar o desempenho organizacional (Marques, 2014). Nesse sentido, as organizações eficientes e eficazes são aquelas que mantêm tanto processos decisórios quanto operacionais baseados em informações de qualidade, alcançados dentro uma boa relação de custo-benefício adequado às necessidades das pessoas e das organizações (Beal, 2014).

Além disso, as organizações públicas, também estão submetidas à competição de outras entidades que desenvolvem atividades semelhantes. Assim, caso não satisfaçam aos requisitos de eficácia, eficiência, informações de qualidades para as quais foram criadas, essas instituições podem ter suas existências comprometidas. Nesse contexto, as instituições governamentais devem oferecer produtos, serviços e informações que satisfaçam às necessidades dos seus usuários, de maneira a garantir sua durabilidade e desenvolvimento (Beal, 2004).

Portanto, o estado deve fornecer aos cidadãos um atendimento eficiente, integrando os serviços, políticas públicas e transparência (Brasil, 2018). Um dos produtos oferecidos que busca essa aproximação com a população é o compartilhamento da plataforma SouGov.br, um canal de atendimento aos servidores públicos federais ativos e aposentados cujo objetivo é melhorar a qualidade da informação, a capacidade de relacionamento e a entrega de produtos e serviços. Por meio dessa Plataforma, os servidores federais podem realizar suas solicitações de documentos, informações, benefícios, em formato digital (Brasil, 2021a).

Tendo em vista que as pessoas são um recurso valioso para as organizações, os recursos humanos (RHs) das entidades públicas possibilitam que elas atinjam sua função, definida em sua criação, e assim, cumpram sua missão institucional, os RHs são fundamentais para as instituições, principalmente, governamentais. Normalmente, o departamento, divisão, setor, seja qual for a denominação, é responsável pela gestão do RH empresarial, sendo responsável pela administração de grande quantidade de dados, de informações dos usuários, como, por exemplo, remuneração, endereço, inclusão/exclusão de dependentes, benefícios, folha de pagamento.

À vista disso, o Departamento de Administração de Pessoal (DAP) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) foi concebido para ser o responsável pela Administração de Pessoal da Instituição, criado por meio da portaria<sup>1</sup> n.º 488 de 16/01/1997, com a função de controle relativo à vida funcional do pessoal ligado à UFMG (servidores, terceirizados, estagiários), além de ser responsável pela inclusão/exclusão de benefícios, solicitação de informação (DAP, 2019).

Esse Departamento é responsável pela gestão de inúmeros dados, documentos e informações dos seus usuários, utilizando-se inúmeros sistemas de informação (SIs). Esses sistemas abrangem uma grande quantidade de informações sobre os usuários; por isso, precisam incluir no seu âmbito informações necessárias para atender às necessidades informacionais dos seus usuários (Dias, 2006). Tais sistemas possibilitam a coleta, o processamento e o armazenamento e a distribuição de informação, de forma sistemática, para inúmeras ações nas organizações. Por isso, torna-se fundamental a correta análise da qualidade e dos processamentos dos SIs (Prado; Souza, 2014).

Tendo em vista que os SIs são encarregados de conduzir informações essenciais e estratégicas tanto das pessoas quanto das instituições (Dias, 2006) e que para sua criação e/ou implantação são necessários vultosos investimentos, tanto financeiros quanto de pessoas, dentre outros. Portanto, é fundamental avaliá-los com vistas a verificar sua eficácia e eficiência (Prado; Souza, 2014).

O DAP também realiza inúmeros atendimentos por telefone, e-mail ou presencial, como forma de atender as necessidades de informação desse público, encaminhando a outro setor, caso necessário (DAP, 2019). Tendo em vista, a similaridade entre o serviço de referência (SR) e o serviço informacional fornecido pelo DAP, utilizou-se a avaliação do SR para avaliar o serviço do DAP na perspectiva do seu usuário e o referencial de avaliação de SI.

Nesse sentido, conforme Accart (2012), o termo *référénce* [referência] é datado de 1820, traduzido como 'ação de remeter ou encaminhar o leitor a um texto, uma autoridade'. Nesse contexto, um serviço de referência engloba inúmeras atividades e

---

<sup>1</sup> O documento não foi localizado. Porém, foi citado por DAP (2019).

competências com o objetivo de fornecer um serviço a um determinado público e, em geral, uma resposta a uma pergunta.

Tendo em vista que “[...] a substância do serviço de referência é a informação e não determinado artefato físico [...]” (Grogan, 1995, p. 29), o serviço prestado pelo DAP apresenta características desse serviço; ou seja, “[...] [as] consultas envolvem perguntas/informações específicas, gerais e de pesquisa [...] o serviço de atender diretamente às necessidades específicas de informação dos usuários são atividades realizadas por um serviço de referência [...]” (Onyeisi; Ajisafe; Toyese, 2019, p. 86). Ademais “[...] sua característica face a face [...] o esforço despendido provavelmente não se desmanchará no ar, mas será aplicado à necessidade específica expressada por um consultante individual identificável [...]” (Grogan, 1995, p. 34).

Dessa maneira, o DAP atende a uma necessidade específica (porque no meu contracheque tem um desconto X?) orientação sobre a carreira (quando será minha próxima progressão?) vida funcional (como faço para obter uma declaração sobre a minha carga horária?) e mesmo perguntas que não demandam pesquisas (que dia a folha de pagamento fecha?).

Além de demandas específicas e de fácil atendimento, há perguntas cujas respostas requerem acesso a várias fontes de informação como, por exemplo, o Perfil Profissiográfico Previdenciário.

Vale salientar que os serviços prestados pelo DAP/UFMG possuem semelhanças com outros serviços de referência, como o fato de o usuário não saber, exatamente, do que precisa. Dessa maneira, cabe ao profissional fazer perguntas para identificar qual é a real necessidade de informação desses usuários.

Diante disso, há que se considerar que existem poucos estudos que tratem do tema de avaliar a qualidade do serviço e a satisfação do usuário com o serviço de informação fornecido pelos RHs, na perspectiva do usuário. Um estudo de destaque é o realizado por Al-Shibly (2011), outro estudo relevante é o de Sancoko *et al.* (2022) que busca examinar a relação entre a aplicação de sistemas de informação de recursos humanos (SIRH); qualidade do sistema, qualidade da informação, qualidade do serviço e a satisfação do usuário. Os resultados da pesquisa revelam que a

qualidade da informação e a qualidade do serviço influenciam, parcialmente, a satisfação do usuário.

Em virtude da relevância da área de gestão de recursos humanos das organizações, é necessário verificar em que medida esse departamento está atendendo ao usuário. Nesse sentido, o presente estudo mostra ser importante para os usuários do DAP. Pois ele apresenta um plano de ação que poderá ser aplicado com vistas à melhoria dos serviços informacionais, importante, também para os funcionários do Departamento, porque permite conhecer os pontos positivos, negativos e melhorias facilitando o trabalho desses profissionais. Além de contribuir, com ferramentas teóricas metodológicas utilizadas na pesquisa.

Nesse sentido, o propósito da pesquisa foi utilizar o modelo de avaliação de SI, avaliação de serviços de informação, avaliação de serviço de referência tradicional e virtual e a avaliação de Unidade de Informação (UI) para investigar a satisfação do usuário com o serviço informacional do DAP

A Literatura de Ciência da Informação contém inúmeros estudos que buscam entender e facilitar que a informação seja transmitida ao usuário, bem como avaliar a informação na perspectiva deste usuário. Esses estudos se concentram, principalmente, em necessidades de informação e uso, busca de informação, comportamento informacional, avaliação de SI, avaliação de serviços, unidades de informação, satisfação do usuário, qualidade do serviço. (Amaral, 2013; Costa; Ramalho, 2010; Cozin; Turrini, 2008; Dias, 2006; Gasque; Costa, 2010; Lancaster, 1996; Lima, 2023; Machado, 2019; Maia, 2020; Martucci, 1997; Silva, 2020; Soares, 2013).

### 1.1 Motivação, problema e justificativas

A motivação para esta pesquisa fundamenta-se no fato de a autora ser parte integrante desse processo como pesquisadora e como funcionária do DAP, ambiente no qual presta atendimentos, realizados por diversos canais e que envolvem atividades relativas à entrada de dados nos vários sistemas utilizados pela UFMG, quais sejam: a) Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (Siape), b) Sistema de Gestão de Pessoal (Sigepe), c) Sistema Eletrônico de Informações (SEI) dentre outros.

As atividades profissionais da presente autora promoveram a sua percepção da necessidade de se verificar a qualidade desses atendimentos e, conseqüentemente, a satisfação dos seus usuários. Visto que há poucos estudos que investigam esse aspecto e que será um benefício para a pesquisadora tanto do ponto de vista laboral quanto do ponto de vista científico.

O serviço fornecido pelo DAP é essencial para a UFMG, pois “as atividades de apoio são necessárias para fornecer uma condição para as atividades primárias funcionarem adequadamente” (Silva *et al.*, 2017, p. 77), ou seja, possibilita que os diversos profissionais, docentes, técnicos administrativos, dentre outros desenvolvam suas atividades fins (lecionar, atender, gerenciar) de maneira segura, confiável, cientes que suas informações funcionais são gerenciadas de forma correta e suas demandas por informação atendidas.

E ainda, o DAP manipula informações sensíveis para os seus usuários, como o detalhamento de ficha financeira (remuneração, descontos, empréstimos). Por isso, “[...] a avaliação e gestão do desempenho são os mais importantes e centrais em relação a recursos humanos, porque é um processo que leva à melhoria do desempenho da organização” (Silva *et al.*, 2017, p. 77).

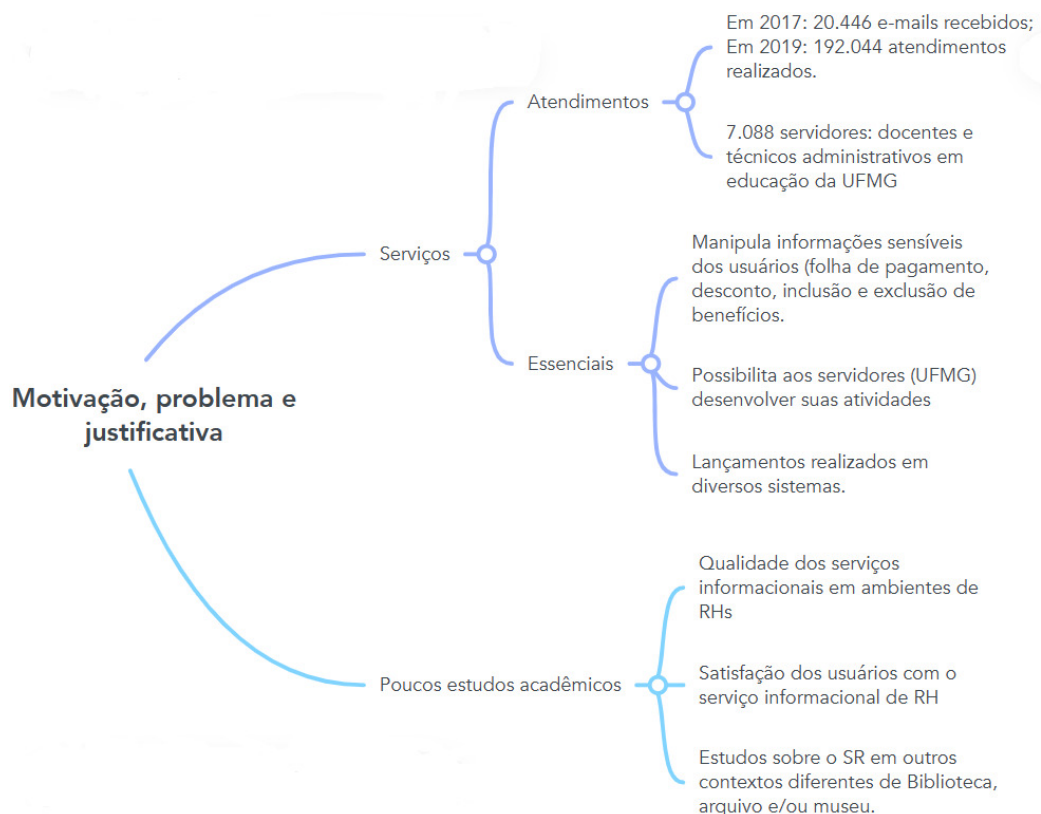
Tendo em vista os poucos estudos no universo investigado, ou seja, que demonstrem a qualidade desses serviços informacionais em ambientes de RH à comunidade universitária (servidores) e se os usuários estão satisfeitos. Dessa maneira, dificultam os aprimoramentos dos serviços existentes e, com base no julgamento dos usuários, criarem novos serviços que realmente atendam às suas necessidades. Além da divulgação desses atendimentos informacionais à comunidade da UFMG, mesmo que haja instrumentos de divulgação (seminário, relatórios) eles são voltados para questões estatísticas, que são muito importantes, mas a parte qualitativa (a opinião do usuário) deve ser levada em consideração.

Dados do relatório do DAP do ano de 2017 contabilizaram 20.466 e-mails recebidos pela Diretoria do Departamento (Vice-Diretora e Secretária da Diretoria); e dados do 5º Seminário do DAP, ocorrido em 21 de novembro de 2019, o qual divulgou que o DAP realizou 192.044 atendimentos aos usuários relativos a processos recebidos e lançados nos diversos sistemas utilizados pelo DAP, conforme Figura 1.

Esses atendimentos exigem pesquisas para serem realizados, devido a constantes alterações na legislação de pessoal; atualizações de sistemas; implantações de novos sistemas, além da grande rotatividade de funcionários no Departamento. De acordo com dados extraídos do site da Pró-Reitoria de Recursos Humanos (PRORH), de novembro de 2021, a Universidade possuía 3.088 docentes e 103 docentes contratados (contrato temporário, professor substituto, professor visitante) totalizando 3.191 professores (PRORH, 2021) e 4.000 técnicos administrativos em educação (PRORH, 2022), de acordo com a Figura 1, além de estagiários e demais colaboradores. Em vista disso, os funcionários do Departamento devem fornecer informações com agilidade, segurança e confiabilidade.

A seguir, apresenta-se a Figura 1, contendo um breve resumo acerca da justificativa da pesquisa.

Figura 1 - Resumo da justificativa da pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Nesse sentido, averiguar a qualidade dos serviços informacionais do DAP sob a perspectiva de seus usuários<sup>2</sup> constitui uma importante iniciativa para garantir que o referido Departamento esteja atingindo sua visão que é “[oferecer] à sua clientela um serviço com maior qualidade, presteza e rapidez” (DAP, 2019, p. 4) e justifique a sua criação.

Diante do contexto apresentado, multiplicidade de informações fornecidas, o número de pessoas atendidas, os lançamentos em folha de pagamento, concessões, análises, revisões, além de pouca literatura sobre o tema, o qual se torna claro, o DAP é responsável pela coordenação, gestão, controle e registro da carreira funcional. Constitui-se assim, por excelência uma unidade de informação. À medida que fornece as mais diversas informações aos usuários, também se constitui o problema de pesquisa, que se manifesta da seguinte maneira:

Qual é o grau de satisfação dos usuários com os serviços informacionais prestados pelo DAP/UFMG?

## 1.2 Objetivos

A finalidade dos objetivos que são apresentados, a seguir, é nortear o processo de pesquisa.

### 1.2.1 Objetivo geral

Analisar a satisfação dos usuários em relação aos serviços informacionais prestados pelo DAP/UFMG.

### 1.2.2 Objetivos específicos

São objetivos específicos desta pesquisa:

- (a) Caracterizar o perfil dos usuários que utilizam os serviços de informação do DAP;

---

<sup>2</sup> Para fins de compreensão do texto, utilizou-se o termo usuário para referir-se aos servidores ativos da UFMG que utilizam o serviço do DAP, foco do presente estudo e funcionário para referir-se aos servidores que trabalham no DAP

- (b) Mapear as opiniões dos usuários sobre o serviço informacional;
- (c) Evidenciar a relação entre o controle da informação por parte do DAP e a satisfação com o serviço do DAP;
- (d) Evidenciar a relação entre a qualidade do serviço e a satisfação com o serviço de informação;
- (e) Mapear a relação entre o DAP como lugar e a satisfação com os serviços informacionais;
- (f) Propor ações para melhorias no serviço de informação do DAP.



### 1.3 Estrutura da dissertação

A presente dissertação está estruturada em cinco seções, distribuídas da seguinte forma:

A primeira seção contempla a introdução, na qual são apresentadas informações gerais acerca da pesquisa, motivação, justificativa com enfoque no problema e questão de pesquisa, objetivos geral e específicos e estrutura.

A segunda seção aborda o histórico, as definições do termo “sistemas de informação”, apresenta alguns sistemas de informação governamentais responsáveis pelo gerenciamento, integralização e atendimento às necessidades dos servidores públicos federais, especialmente, os sistemas de informação utilizados pelos setores de recursos humanos, além de apresentar os modelos de avaliação de sistemas de informação. Nesta seção é também apresentada a origem e a evolução dos serviços de referência originados em bibliotecas, a avaliação desses serviços e as medidas de qualidade do serviço.

Na terceira seção, nomeada metodologia, são apresentadas as etapas e as fases de realização desta pesquisa. Trata-se de uma pesquisa aplicada; quanto à abordagem, é uma pesquisa mista, classificada como descritiva e, quanto aos meios, qualifica-se como um estudo de caso. A unidade de análise é o DAP/UFMG e a unidade de observação são os usuários do serviço. Ainda nessa seção são descritos os procedimentos metodológicos adotados.

A análise de dados quantitativos e qualitativos, bem como a interpretação dos resultados e o plano de ação com base nas questões objetivas e subjetivas são apresentados na quarta seção. Por fim, a quinta seção apresenta as considerações finais e propostas de pesquisas futuras, seguidas das referências e apêndices.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico desenvolvido prende-se aos conceitos necessários aos objetivos da dissertação; ou seja, à avaliação de sistemas de informação utilizados em organizações governamentais no âmbito da gestão de recursos humanos, à avaliação dos serviços de referência presenciais e/ou virtuais, bem como à avaliação de serviços de informação em unidades de informação (UI). Esse referencial se aterá aos modelos de avaliação desses modelos, com ênfase nas análises que buscam avaliações nas perspectivas do usuário que utiliza o sistema e/ou serviço.

### 2.1 Sistema de informação (SI)

Sistema de informação (SI) “[...] é um tipo especializado de sistema que pode ser definido de diferentes formas “[...] abrange um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam, processam, armazenam e distribuem informações para o suporte [...]” (Audy; Andrade; Cidral, 2005, p. 98 – 99). É “[...] como um conjunto inter-relacionado de partes ou elementos que coleta, processa, armazena e distribui informações, de forma organizada e coordenada, para apoiar a tomada de decisões” (Prado; Souza, 2014, p. 4).

A concepção de “sistema” tem sua gênese e desenvolvimento a começar da década de 1920 pelo biólogo austríaco Ludwing Von Bertalanffy, para quem a biologia, não deveria preocupar-se somente com o que acontece no contexto físico-químico ou molecular, mas também com a observação, compreensão do que ocorre nos níveis mais elevados de organização da matéria-viva (Maia, 2020; Miranda, 2010). Com base nesses princípios, foi criada a Teoria Geral dos Sistemas (TGS), em 1937, por Bertalanffy e o economista Kenneth Boulding (Audy; Andrade; Cidral, 2005; Batista, 2012; Cavalcanti; Paula, 2006).

A TGS tem como propósito elaborar princípios válidos para todos os sistemas, a despeito da natureza dos elementos que compõem e dos relacionamentos ou forças existentes entre eles (Audy; Andrade; Cidral, 2005; Maia, 2002). Em suma [...] é uma ciência da ‘totalidade’ (Audy; Andrade; Cidral, 2005, p. 20).

Um SI é uma ferramenta que possibilita a associação de vários aspectos, auxiliando a realização de rotinas/atividades desempenhadas por uma determinada

instituição. A partir da utilização de um SI adequadamente organizado e alimentado, as organizações são capazes de minimizar possíveis problemas tanto internos quanto externos e, dessa maneira, assegurar maior eficiência e eficácia em seus processos de negócio (Maia, 2020). Além disso, tais sistemas possibilitam que o melhor uso dos dados, empregando contextos e filtros pertinentes sejam capazes de determinar as informações que simbolizam a exceção e a maior relevância dos processos organizacionais (Batista, 2009).

Portanto, o propósito de um SI é possibilitar otimização no uso de dados, utilizando a conjuntura e seleção de itens pertinentes para que seja possível definir as informações que representam a exceção e a maior relevância na organização (Batista, 2009).

- **Sistema de Informação Governamental**

Os sistemas de informação governamental (SIGs) têm por finalidade reproduzir informações de saída para atender determinadas necessidades (Batista, 2009) e possibilitar acesso à informação necessária para essas instituições atuarem em seus contextos como, por exemplo, suporte ao processo decisório dos diversos níveis organizacionais, suporte ao controle e integração dos processos de negócio e funções organizacionais (Audy; Andrade; Cidral, 2005).

Os SIGs são instrumentos estratégicos para a administração, visto que possibilitam ao gestor público processar os dados operacionais obtidos dos vários setores da organização. Esses dados operacionais são transformados em informações agrupadas que auxiliam na gestão (Lourenço, 2019; Rezende, 2007).

De acordo com Brasil (2019), o desenvolvimento, a prestação de serviços públicos utilizando a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na gestão pública brasileira são visualizadas desde o ano 2000. Nomeado de “Programa de Governo Eletrônico”, o Governo Federal propôs uma série de modificações, com a finalidade de melhoria da qualidade do serviço, conforme o quadro 1.

Quadro 1 - Tecnologia da informação na Gestão Pública

PERÍODO	DESCRIÇÃO
---------	-----------

<b>2000 - 2005</b>	Criação do Programa de Governo Eletrônico, com a finalidade de examinar, propor políticas e normas relacionadas às novas formas de interação; aplicações voltadas a promoção da cidadania, inclusão digital; a gestão do conhecimento como um instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas; implementação de <i>Software</i> livre; integração de sistemas; gestão do conhecimento e informação estratégica; Desenvolvimento de indicadores e métricas de avaliação do e-serviço; lançamento do modelo de acessibilidade do Governo Eletrônico.
<b>2006 – 2011</b>	Portal de Inclusão Digital (indisponível); movimento de dados abertos na esfera pública; apresentação do sistema de cadastramento unificado de fornecedores (SICAF); sanção da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527).
<b>2012 - 2017</b>	Disponibilização do Portal Brasileiro de Dados abertos; organização centralizada dos serviços oferecidos pela Administração Pública, contribuindo para o acesso dos cidadãos aos serviços. Como, por exemplo, seguro-desemprego; imposto de renda; aposentadoria; certidão de antecedentes criminais; pagamento de pensão; Instituição a política de Governança Digital para o Poder Executivo Federal e instalação do Conselho Nacional para a desburocratização.
<b>2018 - 2022</b>	Publicação da estratégia brasileira para a Transformação Digital (E-Digital); criação do portal único: o gov.br; criação da Rede Nacional de Governo Digital; implementação da assinatura eletrônica do: gov.br, permitindo ao cidadão assinar documentos em meio digital a partir da sua conta: gov.br; criação do programa <i>startup</i> Gov,br para acelerar o desenvolvimento de projetos de transformação digital; lançamento da Plataforma SouGov.br, voltadas aos servidores públicos federais civis ativos, aposentados, pensionistas e anistiados políticos do Poder Executivo Federal e criação da Carteira de Identidade Nacional – CIN.

Fonte: Adaptação de Brasil (2019).

Em análise do Quadro 1, percebe-se que desde a década de 2000, há intensas ações do Governo Federal em favor da utilização da Tecnologia da Informação e Comunicação em prol da uma ampla divulgação dos serviços e que nos últimos dez anos, pode-se visualizar ações concretas em favor de uma unificação nos acessos aos serviços públicos aos cidadãos.

- **Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (Sipec)**

Concebido para possibilitar a execução centralizada e estruturada no setor de pessoal nos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, o Sipec é responsável por tornar o funcionamento eficiente e coordenar as atividades na área de pessoal, idealizado durante a Reforma Administrativa ocorrida em 1960 para controlar as atividades relativas ao pessoal de forma sistêmica em todas as atividades dos órgãos da Administração Pública Federal (Brasil, 2021b).

O Sipec possui dois subsistemas, a saber, a) Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Federal (SIASS), responsável por estruturar, integralizar ações, programas, conforme a política de atenção à saúde e segurança do trabalho do servidor, definidos por Lei e b) Subsistema de Relações de Trabalho no Serviço

Público Federal (SISRT), responsável pela organização do processo com vistas ao tratamento dos conflitos nas relações de trabalho no Poder Executivo Federal por via dos acordos de termos e condições de trabalho. Possui vários instrumentos e plataformas tecnológicas desenvolvidas para desempenhar as atividades de administração. Suas plataformas principais são Siape e Sigepe (Brasil, 2021b).

- **Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (Siape)**

O Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (Siape) é um sistema de âmbito nacional concebido para incorporar todas as plataformas de gestão da folha de pessoal dos servidores públicos (Serpro, 2021). É “um sistema informatizado de Gestão de Recursos Humanos do Poder Executivo Federal, que controla as informações cadastrais e processa os pagamentos dos servidores da Administração Pública Federal [...]” (Brasil, 2006).

De acordo com Escola Nacional de Administração Pública - Enap (Enap, 2017) o Governo Federal, até o início da década de 1990, não dispunha de dados confiáveis aptos a fornecer informações essenciais para o controle tanto dos gastos públicos quanto do quantitativo de pessoal. Em virtude disso, o Governo não tinha informações sobre o vencimento por tipo de categoria profissional, consolidação por órgão e setores. Isso porque cada órgão da estrutura federal executava sua gestão de recursos humanos, de forma isolada e particular. Em resposta à lacuna entre o que era executado nos órgãos em termos de gestão de recursos humanos e o que o governo conseguia visualizar, controlar e avaliar (Enap, 2017), foi determinada, por meio do Decreto nº. 99.328, de 19 de junho de 1990 a criação do Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos – Siape, (Brasil, 1990; Enap, 2017).

Esse sistema foi planejado para permitir o controle das informações cadastrais, encarregado do processamento dos pagamentos dos servidores (ativos, aposentados e beneficiários de pensão) da Administração Pública Federal direta, das autarquias, das fundações públicas, dos ex-territórios federais, empresas públicas, e sociedades de economia mista que recebem recursos da União para o custeio das respectivas folhas de pagamento (Enap, 2017).

O Siape, como estrutura maior, abriga sete subsistemas, a saber, a) SIAPECAD, subsistema que registra e administra as informações tanto cadastrais

quanto pessoais dos servidores federais; b) SIAPENet, sistema de consulta às informações gravadas nas bases de dados do Siape por meio da Internet; c) SICAJ, subsistema da base de dados do Siape para registro e pagamento de decisões judiciais; d) Processos administrativos; e) extração de dados; f) SIAPETREINA, espaço de capacitação na base de dados do Siape e DATAWAREHOUSE, instrumento para retirada de dados gerenciais da base de dados do Siape para fins de gestão de recursos humanos. (Brasil, 2006).

O Serviço de Processamento de Dados – Serpro é uma empresa pública ligada ao Ministério da Economia – ME. Criada para modernizar e proporcionar celeridade a setores estratégicos da Administração Pública. “[...] desenvolve programas e serviços que permitem maior controle e transparência sobre a receita e os gastos públicos, além de facilitar a relação dos cidadãos com o governo” (Serpro, 2021).

Resumindo, segundo o site do Serpro (Serpro, 2012) o Siape “[...] nasceu em outra realidade e estava adequado ao seu tempo. De lá para cá, a compreensão sobre o universo de gestão de pessoas ampliou, novos conceitos foram elaborados e novas práticas incorporadas [...]” (Zanata, 2012, p. 1).

- **Sistema de Gestão de Pessoal (Sigepe)**

Tendo em vista, a conjuntura das transformações das TICs vividas no país, estruturou-se com uma tecnologia moderna, com a integração de processos e conhecimentos consistentes, o projeto Sigepe (Serpro, 2012; Zanata, 2012). Esse sistema teve o propósito de substituir os sistemas da família Siape (Siape, Siapecad, SiapeNet e Extratos) e desenvolver um novo sistema de gestão de pessoas no Governo Federal (Brasil, 2017).

O Sigepe foi desenvolvido em parceria entre Serpro e Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social (Dataprev) com início em 2013, assiste aos órgãos integrantes do Sipep e engloba o ciclo de vida da área de gestão de pessoas, a saber, criação de cargos e empregos; seleção de pessoas; ingresso do servidor; gestão funcional (férias, movimentação, progressão, licenças, afastamentos); gestão de benefícios (gratificações, adicionais, vale-transporte); aposentadoria e folha de pagamentos. (Brasil, 2017).

- **Processo Eletrônico Nacional (PEN)**

O Processo Eletrônico Nacional (PEN) é uma iniciativa conjunta de vários órgãos e entidades do executivo federal que propõe padronizar e disseminar ferramentas que possibilitem expandir os processos administrativos eletrônicos para todas as instituições federais (Biazzi; Muscat; Biazzi, 2011; Brasil, 2019b, c; Lourenço, 2019). É uma decisão conjunta de esferas da Administração Pública, com o propósito de desenvolver uma infraestrutura pública de processos e documentos administrativos eletrônicos, acarretando agilidade, produtividade, transparência, satisfação do público usuário e redução de custos (Lourenço, 2019; Uchôa; Amaral, 2013, 2014; UFMG, 2019a, b).

- **Sistema Eletrônico de Informação (SEI)**

O Sistema Eletrônico de Informação (SEI) é uma ferramenta que possibilita a criação, edição, assinatura e trâmite de processos e documentos, proporcionando dessa forma, a virtualização destes (UFMG, 2019b, c).

Criado pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) para a gestão de processos e documentos arquivísticos eletrônicos, o SEI é um sistema disponível na versão *web* e aplicativo (UFMG, 2019b,c), possibilita a elaboração, modificação, assinatura e trâmite de documentos dentro do próprio sistema, possibilitando a virtualização tanto dos processos quanto dos documentos, proporcionando acesso aos documentos de forma simultânea a várias unidades dentro do sistema, contribuindo para diminuição do tempo de realização das atividades, além de favorecer a transparência das ações realizadas, uma vez que os interessados podem acompanhar o andamento dos processos/documentos (UFMG, 2019b).

O sistema colabora com os cumprimentos dos requisitos legais da Lei 12.627, de 18/11/2011, pois uma das características do sistema é sua utilização via *web*, por meio de celular, facilitando o acesso à informação. (Lourenço, 2019; Uchôa; Amaral, 2014). Além disso, não utiliza papel como suporte físico o que, conseqüentemente, reduz os gastos e contribui para preservar a natureza (UFMG, 2019a).

As características do SEI incluem a) portabilidade, ou seja, compatível com navegadores de internet; b) acesso ao usuário externo, possibilita assinatura

remotamente; c) controle de nível de acesso, acesso aos usuários específicos; d) tramitação em múltiplas unidades, possibilita acesso a várias unidades simultaneamente; e) acesso remoto, permite que o usuário trabalhe a distância; f) funcionalidades específicas: controle de prazos, estatísticas de unidade; tempo de processo, dentre outros (UFMG, 2019b,c).

- **Sistema de Informação de Recursos Humanos (SIRH)**

Um Sistema de Informação de Recursos Humanos (SIRH) é um sistema integrado utilizado para recolher, armazenar e analisar informações relativas aos recursos humanos de uma organização, constituído por bases de dados, aplicações informáticas, hardware e software necessários para recolher/gravar, armazenar, gerir, entregar, apresentar e manipular dados para as funções de recursos humanos (Hendrickson, 2003; Al-Shibly, 2011).

Devido às intensas responsabilidades enfrentadas pelos setores de recursos humanos (RH), os SIs podem proporcionar aos administradores uma importante ferramenta para gerir diversas funções de RH, além de potencializar a capacidade da organização (Al-Shibly, 2011). O uso das TICs nas instituições favoreceu o uso de Sistemas de Informação de Recursos Humanos (SIRH), visto como um instrumento que possibilita a eficácia das atividades de RH (Karikari; Boateng; Ocansey, 2015). Nesse sentido, as instituições utilizam massivamente os Sistemas de Informação de Recursos Humanos (SIRH). Entretanto, poucas organizações buscam mensurar a eficácia de seus SIs (Al-Shibly, 2011).

O SIRH possibilita sustentar o planejamento de longo prazo com informações sobre a força de trabalho, previsão de oferta e demanda, contratação de pessoal; gerenciamento de registros de funcionários; remuneração, benefícios; treinamentos; separações e qualificações dos candidatos; desenvolvimento com informações sobre custos de programas de treinamento e desempenho de trabalho dos estagiários. Também pode apoiar programas de remuneração, previsão salarial, orçamentos salariais e relações trabalho/empregado com informações negociações contratuais e necessidades de assistência aos empregados (Desantis, 1986; Kovach *et al.*, 2002; Al-Shibly, 2011).



As demandas de RH podem compreender itens de relatórios atualizados de férias, licenças de saúde, revisão de desempenho, histórico salarial, estágios, despesas, números de telefone dos empregados atualizados, processamento de folha de pagamento, regularização governamentais relacionada a RH (Beckers; Bsat, 2002; Al-Shibly, 2011).

De acordo com Kovachi *et al.* (2002), os SIRHs têm sido direcionados a uma aplicação que possibilita ao funcionário atuar na própria coleta e disseminar os seus dados de RH. Tendo em vista a importância desses sistemas, não há um modelo aceito que avalie toda a estrutura do SIRH, nem sistematize as suas principais características de forma eficaz e possibilite o seu sucesso (Al-Shibly, 2011). Em vista disso, o estudo de Al-Shibly (2011) postula que a utilização única do indicador: satisfação do utilizador como indicador substituto para mensurar o sucesso do SIRH apresenta lacunas teóricas. Igualmente, empregar apenas o modelo de aceitação da tecnologia (TAM) pode não ser suficiente para compreender adequadamente quão eficaz é o SIRH ou verificar seu sucesso. Dessa maneira, o presente estudo propõe que o sucesso de SIRH é uma função conjunta de características e aceitação do sistema e da informação. Nessa perspectiva, ao integrar estas duas teorias, o estudo sugere que a literatura de aceitação de tecnologia e o fluxo paralelo de satisfação do usuário são abordagens complementares para compreender o uso e o valor das Tecnologias da Informação (TIs).

Tendo apresentado alguns dos sistemas de informação utilizados pelo DAP, há que considerar a avaliação desses instrumentos utilizados nas organizações como forma de promover a contínua melhoria.

## 2.2 Modelos de avaliação de sistema de informação

Os SIs são instrumentos fundamentais para as empresas (públicas, privadas), para a criação deles, comumente, são necessários enormes investimentos financeiros e de pessoal. Devido a isso, é vital realizar a sua avaliação para que, desse modo, seja possível verificar se o sistema está atingindo seu objetivo definido pela organização, além de verificar o grau de satisfação do seu usuário (Chaves, 2011).

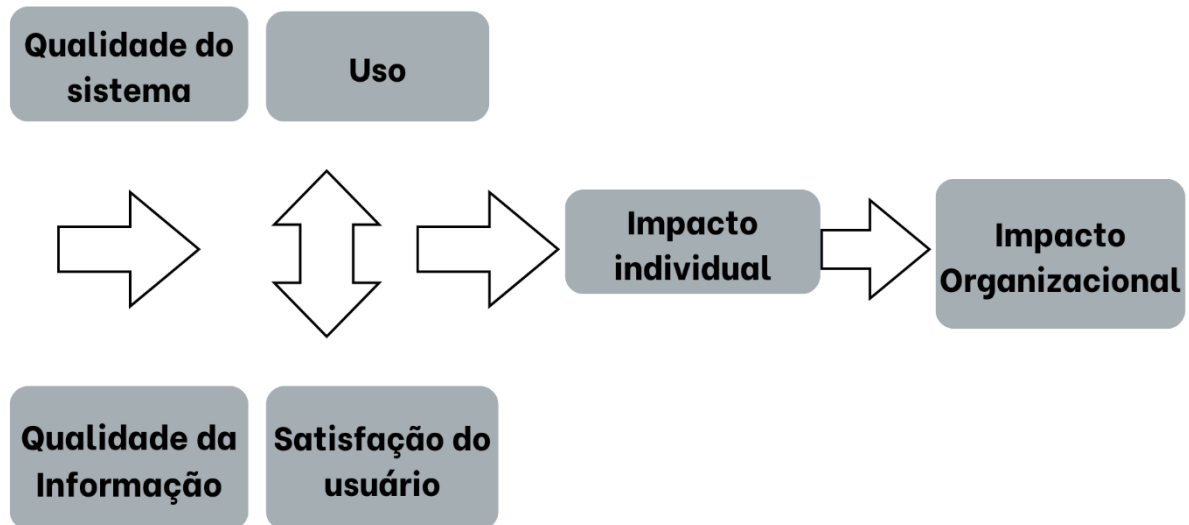
É possível encontrar, na literatura, inúmeros estudos que têm procurado desenvolver um conjunto de medidas que permitam avaliar, de maneira confiável, a

efetividade dos processos de implantação dos sistemas de informação (Alzahrani *et al.*, 2019; Audy; Andrade; Cidral, 2005; Çelik *et al.*, 2022; DeLone; McLean 1992, 2003; Gurendrawati *et al.*, 2022; Jeyaraj, 2020; Maia, 2020). Entretanto, medir o sucesso da implantação de SI é um trabalho complexo, em razão dos SIs envolverem múltiplas dimensões organizacionais (Audy; Andrade; Cidral, 2005).

O desenvolvimento das pesquisas sobre o êxito e o insucesso da implantação dos sistemas de informação (Maia, 2020) conduziu a buscas por modelos capazes de avaliar a efetividade desses projetos e dos próprios sistemas de informação decorrentes de sua execução (Audy; Andrade; Cidral, 2005).

Para proporcionar uma definição abrangente de sistemas de informação que cobrem diferentes aspectos da avaliação, DeLone e McLean revisaram as definições SI de sucesso e suas correspondentes medidas, classificando-as em seis categorias principais (DeLone; McLean, 1992). Dessa maneira, eles idealizaram um modelo de mediação multidimensional de diferentes categorias de sucesso (Urbach; Müller, 2012). O modelo foi criado com base na análise de 180 artigos publicados entre os períodos de 1981-1988. Observou-se a existência de um número muito grande de critérios ou medidas para sucesso de um SI. Nesse sentido, os referidos autores elaboraram a categorização dessas medidas a partir de seis categorias, conforme pode ser visualizado na Figura 2, a seguir (DeLone; McLean, 1992).

Figura 2 - Modelo de avaliação de sucesso de SI de DeLone e McLean (1992)



Fonte: Adaptação de DeLone e McLean (1992, p. 87, tradução nossa).

A dimensão **qualidade do sistema** compõe as propriedades relacionadas ao sistema. Como indicadores mais divulgados tem-se o tempo de resposta, a flexibilidade do sistema, a facilidade de uso (Audy; Andrade; Cidral, 2005). Mede o êxito técnico (DeLone; McLean, 2003).

A dimensão **qualidade da informação** inclui o valor, a conveniência ou a relevância conferida pelo usuário às respostas geradas pelo sistema de informação, contém aspecto da informação, como precisão, confiabilidade, completude, concisão, relevância e formato (Audy; Andrade; Cidral, 2005). Mensura o êxito semântico (DeLone; McLean, 2003). Estabelece uma propriedade esperada de saída do SI (Urbach; Müller, 2012).

A medida de **uso** da informação contém características do adequado uso das saídas geradas pelo sistema. Fator importante a ser aqui mencionado é a diferença entre o sistema de uso obrigatório e um de uso voluntário como fator que altera o uso da informação (Audy; Andrade; Cidral, 2005). Além disso, é a medida de sucesso (propósito de) uso que retrata o grau e como um SI é operado pelos utilizadores (Urbach; Müller, 2012).

As medidas de **satisfação do usuário** englobam as vantagens sentidas pelos diversos indivíduos e grupos que se beneficiam do sistema de informação. Tais medidas contêm fatores tais como o uso, envolvimento e aceitação (Audy; Andrade; Cidral, 2005). Essa dimensão diz respeito ao grau de satisfação do usuário ao usar um SI principalmente quando o uso do SI é obrigatório (Urbach; Müller, 2012).

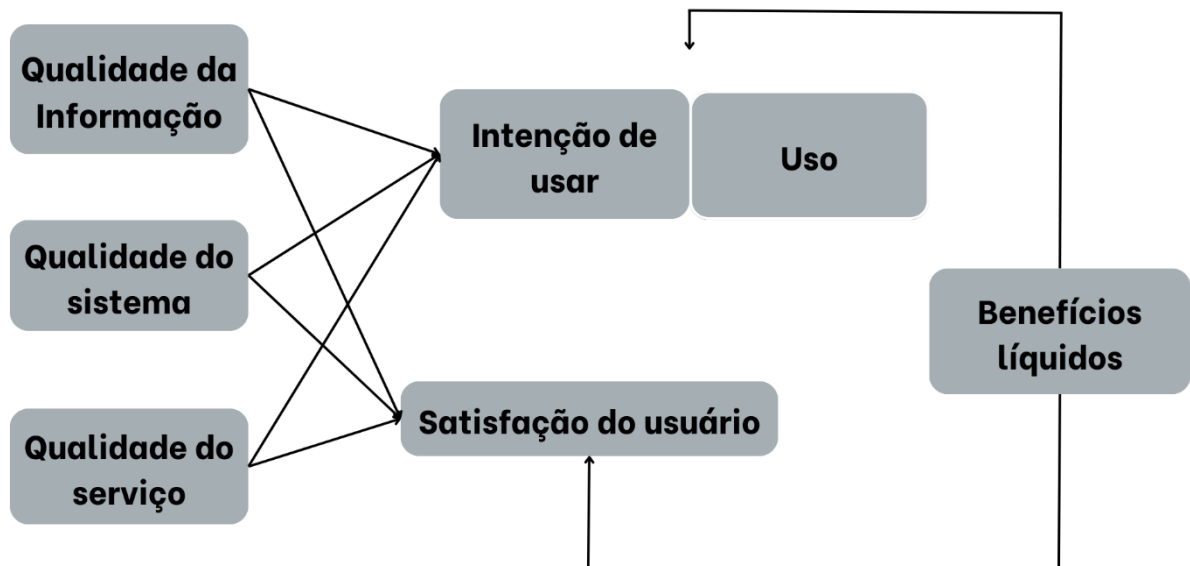
As medidas do **impacto individual** dos sistemas de informação procuram mensurar a consequência da informação oferecida sobre o comportamento dos usuários. Nesse sentido, há medidas objetivas como, por exemplo, o período ou a duração de uso e o número de recursos (Audy; Andrade; Cidral, 2005).

As medidas de **impacto organizacional** procuram mensurar a consequência da informação concedida sobre o desempenho da organização. Há medidas para calcular, em termos monetários, o valor dos investimentos em SI, para associar os sistemas de informação e as características qualitativas como estrutura organizacional, há ainda indicadores associados à medição da função organizacional dos sistemas

de informação e envolvem a qualidade do serviço ao cliente (Audy; Andrade; Cidral, 2005).

Após 10 anos do trabalho original de DeLone McLean (1992), os autores propuseram melhorias no estudo sobre as medidas de sucesso dos SIs. Nessa atualização, foram substituídas duas dimensões: impacto individual e impacto organizacional, as quais passaram a ser incluídas em “Benefícios Líquidos” (DeLone; McLean, 2003). Assim, o modelo atualizado do sucesso do sistema de informação de DeLone e McLean (2003) continuou com as seis dimensões inter-relacionadas, estabelecidas em 1992, a saber: qualidade da informação; qualidade do sistema; qualidade do serviço; intenção de usar/uso; satisfação do utilizador e Benefícios líquidos. A qualidade do serviço não foi considerada no modelo de sucesso de SI de D&M (1992), mas foi incluída no modelo atualizado “[...] reflete a importância do serviço para apoiar o sucesso de sistemas de comércio eletrônico; adição de usar para medir a atitude do usuário; o colapso do impacto individual e do impacto organizacional em um construto de benefícios líquidos mais parcimonioso [...]” (Urbach; Müller, 2012), conforme a Figura 3.

Figura 3 - Modelo atualizado da avaliação de sucesso de SIs de D&M (2003)



Fonte: Adaptação de DeLone; McLean (2003, p. 24, tradução nossa).

Um SI pode ser mensurado pelo prisma da informação, sistema e serviço de qualidade, uma vez que essas propriedades impactam o uso posterior ou o propósito de uso e a satisfação do usuário. Algumas vantagens serão obtidas usando os

sistemas. Os benefícios líquidos, positivos ou negativos, motivam a satisfação do usuário e o uso do SI (Urbach; Müller, 2012). O propósito não é somente o usuário interno, mas os clientes externos (Lourenço, 2019).

O estudo proposto por DeLone e McLean (2003) constitui uma importante contribuição ao presente trabalho, principalmente no que se refere às avaliações das seguintes dimensões: da qualidade do serviço e satisfação do usuário, que serão avaliados na pesquisa.

### 2.3 Serviço de referência (SR)

Um serviço de referência (SR) diz respeito a serviços prestados diretamente ao usuário, constitui um processo essencial, proporcionar o encontro entre o usuário e a informação desejada (Cunha; Cavalcanti, 2008). Nesse sentido, são feitas pesquisas por profissionais de informação que interpretam, julgam, utilizam recursos de informação e apresentam ao usuário com o objetivo de satisfazer suas necessidades (Damian, 2016; RUSA, 2017). Pode ser considerado um serviço de comunicação que busca satisfazer as necessidades de informação de determinado grupo de usuários em uma unidade de informação (Melo; Pinto, 2012)

O termo 'serviço de referência' foi lido em uma conferência, em maio de 1891, por William B. Child. Na opinião deste, as três qualificações vitais ao bibliotecário de referência são: 1º experiência; 2º experiência; 3º experiência (Grogan, 1995). Esse serviço modificou-se em função dos objetivos e de sua profundidade. Varia do tipo de unidade de informação onde se realiza, ou seja, há mudanças em função da finalidade da UI (Figueiredo, 1992). "o serviço de referência constitui a assistência recebida pelos utilizadores na resolução das suas questões, bem como a ajuda na seleção dos recursos de informação relevantes" (Onyeisi; Ajisafe; Toyese, 2019, p. 86).

A primeira observação a respeito do serviço de referência ou ajuda ao leitor foi realizada, durante a 1ª conferência da *American Library Association* (ALA), em 1876, por Samuel Swett Green, um dos fundadores da (ALA), (Worcester Public Library, 2021). Conhecido no campo das bibliotecas pelo artigo: "*personal relations between librarians and readers*", (Green, 1876, p. 1). No artigo, era mencionado 'o auxílio aos leitores' de forma que era necessário o bibliotecário auxiliar os usuários a encontrarem o que necessitavam (Figueiredo, 1992; Green, 1876; Worcester Public Library, 2021).

Green (1876) proporcionou uma base para o serviço de referência da biblioteca moderna, declarando “os bibliotecários devem reconhecer a presença dos usuários da biblioteca e interagir com eles respondendo às suas perguntas” (Worcester Public Library, 2021).

O advento da revolução técnico-científica do século XVII e o desenvolvimento das indústrias do século XVIII acarretaram um aumento vertiginoso de publicações científicas. O grande volume de trabalhos gerados demandou a criação de espaços dedicados a reunir, organizar e armazenar esses estudos, as bibliotecas. Conseqüentemente, foram criados os serviços de informações em bibliotecas e surgiram os serviços formais de auxílio aos usuários; ou seja, os serviços de referência, cujas atividades são essenciais para toda unidade de informação (Pessoa; Cunha, 2007). De fato, esse serviço busca “[...] disponibilizar informações relevantes aos usuários, à biblioteca disponibiliza o serviço de referência e informação, que auxilia, de maneira personalizada, os usuários a satisfazerem suas necessidades informacionais (Damian; Silva; Neto, 2021, p. 1).

Proveniente nas bibliotecas norte-americanas, no final do século XIX, com o nome de *reference service*, o termo *reference* designa as obras disponíveis ao público pelos bibliotecários para a busca de uma informação organizada em um só lugar na biblioteca, uma vez que algumas obras - nomeadas obras de consulta - não podem ser emprestadas. Este movimento de abertura da biblioteca e disponibilização dos seus acervos para a população, modificou a função da biblioteca e acarretou a necessidade de organizar esse conhecimento acumulado, que antes era guardado e disponível somente a determinados públicos, pesquisadores ou estudiosos (Accart, 2012).

A partir dos anos 1930 a 1940, os manuais de biblioteconomia norte-americanos admitem a função de referência como uma função legítima da biblioteconomia. Neles se evidencia a recepção ao leitor, a entrevista de referência, a necessidade de informação, as fontes necessárias para responder às consultas (Accart, 2012).

Esse serviço procura resolver e esclarecer as necessidades de informação de seus usuários. Estão presentes nesse serviço os seguintes conceitos e ideias:

transmitir, comunicar, elucidar/formar e encaminhar/orientar de maneira personalizada ao usuário (Pinto, 2017). Portanto, esse serviço “constitui o elo entre o usuário e a informação” (Accart, 2012, p. 2), busca auxiliar os usuários (Suthiprapa; Tuamsuk, 2022).

O SR “[...] além de atender a necessidade por busca por informações, de servir como guia dos serviços oferecidos [...] e de orientar a pesquisa, é que recebamos um tratamento personalizado e diferenciado, pois os usuários são a razão da existência de uma UI” (Cossich, 2014, p. 28). Serviços de referência podem ser nomeados de diversas maneiras, de acordo com o tipo de documentos com os quais lidam as instituições: biblioteca, midiateca, serviço de documentação, serviço de informação, serviço de arquivo etc. O SR designa um lugar físico (balcão de referência, mesa de atendimento), pessoas físicas (o pessoal incumbido de acolher, informar e orientar o público) e coleções (a sala de referência) (Accart, 2012).

Como salientou Figueiredo (1992), o SR manifestou-se da percepção da necessidade de auxiliar os leitores no uso dos instrumentos da biblioteca, pois, até então, prevalecia a ideia de que existia a coleção de livros e um público interessado apenas em utilizá-la. Entretanto, identificou-se que o público necessitava de orientação para fazer uso da coleção. Para tal autora, isso aconteceu sem qualquer estudo teórico; ou seja, sem um planejamento, uma metodologia que estabelecesse quais seriam as formas de avaliar esse serviço. Além disso, a manifestação desse serviço está atrelada às transformações de que usufruíram as unidades de informação (Pinto, 2017).

Grogan (1995) apresenta o termo ‘biblioteconomia alternativa’, que diz respeito às pessoas que não desempenham sua profissão em uma biblioteca, embora atuem como especialistas em responder a questões e localizar informações, desempenhando suas habilidades no mercado aberto e cobrando por isso. Tais profissionais são denominados de diferentes formas – bibliotecários autônomos ou itinerantes, bibliotecários sem biblioteca, pesquisadores particulares, consultores em informação, especialistas independentes em informação etc. e, mais comumente, agentes de informação [*information brokers*].

[...] constituem um corpo cada vez maior dentro da profissão, uma vez que suas aptidões no terreno da informação são identificadas, as orientações aqui

ministradas possam beneficiar um grupo similar de intermediários de buscas [*Search intermediaries*], técnicos de informação [*intelligence officers*], estrategistas da empresa [*in-house strategists*], especialistas em interface [*interface specialists*], especialistas em recursos informacionais [*resource persons*], etc, cada vez mais atuantes como bibliotecários de referência de uma organização em suas respectivas unidades de planejamento, grupos de pesquisa, equipes clínicas, grupos de trabalho, etc. Trabalhando como membros integrantes de um pequeno grupo de usuários [...] (Grogan, 1995, p. 6).

Em síntese, *information brokers* desempenham a função ou processo que objetiva direcionar, aconselhar e educar os usuários no uso dos recursos informacionais, a fim de solucionar suas necessidades de informação (Pinto, 2017). De acordo com Maciel e Mendonça (2006), esse serviço está atrelado à função de dinamização das coleções, compreende a todas as atividades com o propósito de atender aos usuários reais ou virtuais e conquistar usuários potenciais. Dessa maneira, um serviço de referência.

Compreende todas as atividades voltadas, direta ou indiretamente à prestação de serviços aos usuários. Inclui a divulgação de informações gerais sobre a biblioteca, como endereço, horário de funcionamento, assim como as específicas, voltado para um segmento pré-determinado. Promove o uso do sistema e de seus recursos e, para isso, desenvolve atividades de treinamento pessoal da clientela na utilização do acervo, catálogo, bases e acesso às bibliotecas virtuais. Realiza e orienta as atividades de pesquisa escolar e documental. Incentiva eventos, tais como as noites de autógrafos, palestras, exposições e conferências. Estimula a hora do conto, as feiras e trocas de livros [...] (Maciel.; Mendonça, 2006, p. 33–34).

O principal foco do serviço de referência “[...] é diagnosticar e tratar as deficiências de informação dos usuários” (Onyeisi; Ajisafe; Toyese, 2019, p. 86) e conectar os usuários e recursos a fim de possibilitar a recuperação de conhecimento dentro e fora UI. Esse serviço engloba as transações de referência e outras atividades que dizem respeito à criação, gerenciamento, avaliação de informações, recursos de pesquisa, ferramentas e serviços (Suthiprapa; Tuamsuk, 2022).

### 2.3.1 Serviços de referência virtual (SRV)

O serviço de referência virtual (SRV) é definido como “[...] à oferta de serviço de referência em contexto eletrônico, por meio da utilização da tecnologia de informação e da comunicação” (Damian, 2017, p. 1). Corresponde à disponibilização do serviço de referência mediante o uso da tecnologia da informação, para associar



valor tanto para as unidades de informação quanto para o usuário que interage por meio desse dispositivo (Damian, 2017; RUSA, 2017).

O SRV é o SR implantado em ambiente eletrônico, comumente, em tempo real, no qual os usuários empregam instrumentos digitais para solicitar algum serviço/documento aos profissionais de referência, remotamente (Damian, 2016; RUSA, 2017).

A partir da década de 1990, com a introdução da informática, modificam-se as tarefas da biblioteca. De modo especial, a atividade do serviço de referência presencial, em direção a um serviço virtual que utiliza a Internet. Também chamados de “*Ask-Na-Expert (AsKA)*” (Arellano, 2001, p. 8). Segundo Accart (2012), com o aparecimento do telefone, dá-se a primeira mudança nos serviços de referência nos Estados Unidos devido à possibilidade de um contato a distância entre o usuário e o bibliotecário. Para Arellano (2001), o serviço de referência virtual empregou o correio eletrônico como meio de comunicação surgido nos Estados Unidos, no final da década de 1980, ao mesmo tempo em que as bibliotecas começaram a colocar seus catálogos na internet e, posteriormente, por meio da web elas passaram a oferecer os serviços de referência em tempo real via acesso à base de dados, telefone, e-mail, formulário na web, videoconferência, *chats* de internet, páginas de *Frequently Asked Questions* (FAQs), que em português significa “Perguntas Respostadas Frequentemente” ou mural.

O serviço de referência via telefone tem sido usado tradicionalmente pelas bibliotecas como a forma mais adequada de disponibilizar seus serviços para os usuários remotos, mas o custo pode ser considerável ao tratar de chamadas de longa distância. Por outro lado, o serviço de referência via correio eletrônico possui os mesmos benefícios, além de admitir o envio e recebimento da informação no horário mais conveniente para o usuário (Arellano, 2001).

Para a *Reference and User Services Association* - RUSA (2017), divisão da *American Library Association* (ALA), cuja missão é educar, capacitar e inspirar seus associados para que a profissão possa evoluir e servir melhor aos usuários (Mvanyek, 2019), as consultas de referências virtuais são auxiliadas, às vezes, por interações

por telefone, pessoalmente, fax, correio. Mas esses canais não são considerados virtuais.

Arellano (2001, p. 10) aponta a falta de normas e políticas para os serviços de referência virtuais. Tais normas, apesar de existirem para bibliotecas físicas, não há para os serviços virtuais. Congruente a isso, os atendimentos realizados via telefone apresentam as mesmas limitações de falta de políticas para nortear o atendimento. E ainda que tenham o mesmo objetivo de solucionar as necessidades informacionais no tempo que durar a ligação, muitas vezes, o objetivo não é cumprido, em razão do excesso de demandas e do tempo limitado do serviço. Contudo, o serviço de referência via correio eletrônico segue padrões estabelecidos.

Consoante a isso, uma das mais relevantes modificações dentro do campo das TICs deve-se ao aparecimento e o aperfeiçoamento da Internet, o que proporcionou a criação, o desenvolvimento e a oferta de serviços inovadores de informação (Damian, 2016). “Os serviços de referência também mudaram conforme as necessidades dos utilizadores e com o avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)” (Suthiprapa; Tuamsuk, 2022, p. 1). Assim, os serviços de referência virtuais (SRVs), podem utilizar toda a infraestrutura oferecida pela Internet com qualidade na perspectiva dos usuários (Damian, 2016). É importante enfatizar que “a forma e o papel dos serviços de referência também mudaram” (Suthiprapa; Tuamsuk, 2022, p. 1).

Para Accart (2012), a importância dada ao serviço de referência não constitui algo novo, mas tende a se desenvolver, especialmente na sua dimensão virtual. Para o autor, constitui um desafio não debater, paralelamente o ‘serviço de referência presencial’ e o ‘serviço de referência virtual’, visto que estão relacionados, compartilhando competências identificadas: sociais e técnicas, principalmente. No virtual, modifica-se a maneira de responder aos usuários com a utilização dos recursos da Internet.

Os profissionais que trabalham no serviço de referência digital são “[...] voluntários, orientadores, bibliotecários e outros; podem ser chamados de especialistas da informação porque realizam um trabalho similar àquele já

estabelecido em bibliotecas físicas. Além disso, alguns desses serviços têm público específico” (Arellano, 2001, p. 8).

Para atender às necessidades do usuário, tanto os bibliotecários quanto o SR necessitam de inúmeros instrumentos, meios (humanos, técnicos, financeiros) e tecnologias para sustentar e comunicar, tais como e-mail, formulários *web*, *chat*, videoconferência e dimensão multiusuário (MUD) orientada a objetos (MOO) para ambientes virtuais (Accart, 2012; Hussien; Mokhtar, 2018; Suthiprapa; Tuamsuk, 2022). Assim, “[...] o serviço de referência deve ser um serviço de qualidade, concebido com uma orientação que privilegia os clientes” (Accart, 2012, p. xiv).

Após apresentar o conceito de serviço de referencial tradicional e virtual, no próximo tópico, serão apresentados os modelos de avaliação de serviços de referência.

#### 2.4 Avaliação do serviço de referência

A avaliação pode ser considerada como um processo de mensurar uma atividade ou ação para que possa observar se ela está de acordo com as expectativas ou não (Saputro; Utami, 2020). Conforme Lancaster (1996, p. 1), a avaliação “[...] é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões. Desse modo, “a principal função da avaliação é produzir conhecimentos relativos à unidade de informação, à organização em que está se situa e a seu ambiente, para servir de subsídio ao planejamento [...]” (Almeida, 2005, p. 11).

Diante disso, “avaliação desses serviços é fundamental para seu planejamento (pessoal, equipamento, custos etc.) e principalmente para garantir que o usuário terá suas necessidades de informação cobertas” (Arellano, 2001, p. 10). Consoante a isso, é necessário que “[...] antes de qualquer método para medir e avaliar os serviços se leve a cabo estudos das necessidades dos usuários” (Figueiredo, 1992, p. 27).

A procura crescente por serviços de qualidade impulsiona as organizações a aprimorarem seu funcionamento para a valorização de seus produtos e serviços, realçando-se em cenários cada vez mais competitivos. Os serviços de informação são exemplos de contextos em que há grande rotatividade de usuários e dados que,

portanto, devem ser renovados periodicamente para acompanhar os avanços tecnológicos e ainda satisfazerem seus clientes (Cozin; Turrini, 2008).

Grande parte dos estudos sobre serviços de referência da década de 1960 eram puramente quantitativos, de caráter objetivo, sem critérios para distinguir sucessos e erros. Fazem parte dos dados essenciais a macroavaliação que é quantitativa, investigando quão bem funciona o sistema. Por outro lado, a microavaliação é analítica e diagnóstica, busca entender as causas dos resultados e a identificação das maneiras pelas quais o sistema pode ser aprimorado (Figueiredo, 1992).

A qualidade do serviço é um recurso de avaliação do usuário sobre o serviço oferecido e se corresponde às suas expectativas. Dessa maneira, a qualidade constitui um elemento básico para se alcançar a satisfação do usuário. Por isso, é fundamental controlá-la com o foco na satisfação (Saputro; Utami, 2020; Aliza; Ardoni; 2017).

Muitos estudos enfatizam que a satisfação do usuário é, geralmente, muito alta no que diz respeito aos serviços de referência virtual e que investigar os usuários, diretamente, poderia identificar áreas específicas para melhoria de aspectos que não foram identificados a (Cote; Kochkina; Mawhinney, 2016).

Para Gómez-Cruz (2019), tanto a avaliação quanto a qualidade de uma UI devem levar em consideração a qualidade dos serviços prestados. Dessa maneira, a satisfação com o serviço oferecido é indício da qualidade dos serviços de referência que, por serem onerosos, avaliá-los é essencial. Soares (2009, p. 95) considera que "a dificuldade de mensurar e quantificar os produtos e serviços de informação deve-se à sua característica de intangibilidade e ao aspecto de subjetividade da sua execução [...]".

Para Onyeisiet *et al.* (2019), a avaliação dos SRs evidencia a qualidade da informação dos serviços prestados - atitude dos bibliotecários envolvidos, ou responsáveis por esse serviço - e a efetividade na comunidade - nível de satisfação dos usuários -. Essa avaliação dos serviços de referência nas UIs auxilia como instrumento de gerenciamento que examinam até que ponto as informações, fontes

de referências, qualidade do pessoal foram capazes de satisfazer a necessidade da sua clientela, assim:

serviços de referência concebidos especificamente para satisfazer as necessidades de informação dos seus utilizadores. Portanto, é necessário que a satisfação dos utilizadores com o serviço de referência seja objeto constante de avaliação. O processo de avaliação determinaria o grau de eficácia dos serviços de referência fornecidos (Onyeisi; Ajisafe; Toyese, 2019, p. 88).

A qualidade de serviços de informação é uma área de pesquisa no campo da – Biblioteconomia e Ciência da Informação - ou *Library and Information Science* (LIS). Inúmeras pesquisas têm sido produzidas para avaliar a qualidade dos serviços nas unidades de informação com base em diversos tipos de escalas (Haruna; Kiran; Tahira, 2017) como a SERVQUAL (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988, 1985) SERVPERF (Cronin; Taylor, 1992) E-S-QUAL (Parasuraman; Zeithaml; Malhotra, 2005) e LibQUAL+™ (Association of Research Libraries, 2020).

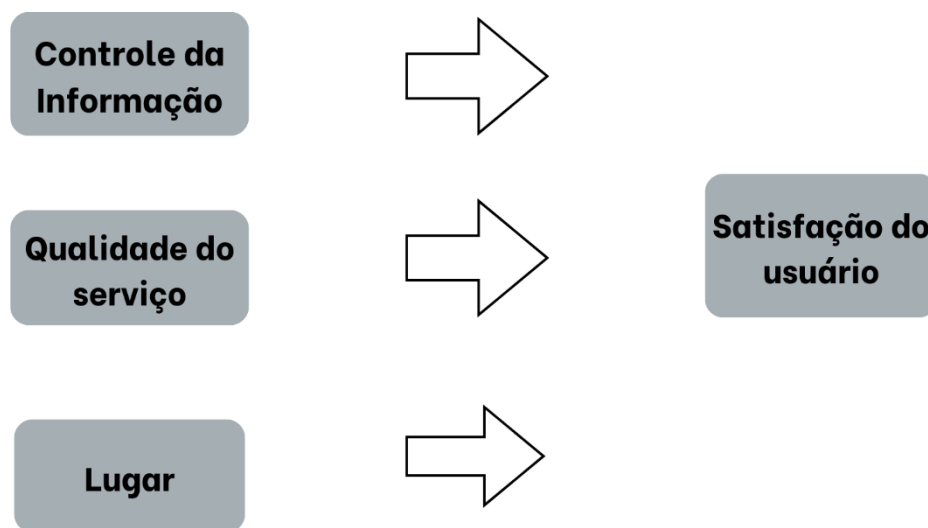
Em um desses trabalhos, Barrett e Pagotto (2019) investigaram se o modelo de serviço de consórcio colaborativo, escolhas pessoais e as políticas relativas ao SR por meio do *chat* estavam associados à insatisfação do usuário. Para isso, as pesquisadoras averiguaram 473 interações de *chat*, referentes a 13 universidades no período de junho a dezembro de 2016. As conclusões foram que o estudo reafirmou amplamente o modelo de serviço do consórcio, bem como as suas práticas e políticas de pessoal. O estudo também evidenciou que os usuários não estão insatisfeitos com o atendimento recebido pelos operadores de *chat* de instituições parceiras, nem com o atendimento prestado por não bibliotecários. Esse exercício demonstra que as instituições podem confiar no consórcio as necessidades de seus usuários locais e ressalta a necessidade de revisões periódicas do serviço.

Outro trabalho relevante ao estudo foi o de Lima (2023), o qual apresenta um modelo de avaliação do serviço de referência governamental, para isso, a autora apresenta como sustentação teórica o “modelo de valor agregado à informação” de Taylor (1986), que engloba seis categorias: facilidade de uso, redução de ruído, qualidade, adaptabilidade, economia de tempo e redução de custos de (Lima, 2023; Maia, 2020; Taylor; 1986), o modelo de avaliação de sucesso de um SI desenvolvido por DeLone; McLean (1992) e o modelo atualizado de avaliação de sucesso de SI de

DeLone e McLean (2003) e como procedimentos metodológicos uma pesquisa bibliográfica, de natureza qualitativa.

O modelo desenvolvido pela referida autora abrange quatro dimensões, sendo elas: controle da informação, qualidade do serviço, lugar e satisfação do usuário, conforme Figura 4.

Figura 4 - Modelo de avaliação dos serviços de referência no setor público



Fonte: Adaptação de Lima (2023).

A dimensão **controle da informação** diz respeito aos usuários que encontram na unidade informacional as informações de que necessitam, no formato escolhido, de forma fácil e autônoma (Brito; Vergueiro, 2013; Cook; Maciel, 2010; Lima, 2023). Os itens correspondentes a essa dimensão buscam avaliar a organização, os recursos de busca informacional, suporte da informação, a facilidade de acesso à informação por conta própria (Pinto; Furnival, 2016; Soares, 2013), bem como o escopo do conteúdo e a facilidade de acesso (Cook; Maciel, 2010).

A dimensão **qualidade do serviço** é afetada pelo que se deseja do serviço e de como ele é percebido pelo usuário. Assim, caso o serviço seja realizado como o almejado, a qualidade é considerada satisfatória. Contudo, se os serviços ultrapassarem as expectativas, os clientes ficarão fascinados e julgarão a qualidade do serviço como excelente (Alves *et al.*; 2015; DeLone; McLean, 2003, Maia, 2020; Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1985).

A dimensão **lugar** está relacionada à estrutura física das instalações do ambiente, equipamentos, pessoal e materiais. Busca atender as necessidades dos usuários por ambientes físicos convenientes e convidativos durante a busca por documentos/ informação (Berry; Parasuraman, 1992).

A dimensão **satisfação do usuário** envolve a percepção dos usuários que utilizam o SI, serviço, o produto. Diz respeito ao grau de satisfação do usuário (Urbach; Müller, 2012). Há vários estudos sobre a satisfação do cliente nas mais diversas áreas do conhecimento, principalmente, em *Marketing*, porque ela se tornou uma das principais condições para o alcance dos objetivos organizacionais, sendo apontado como um padrão de desempenho e provável modelo de excelência para qualquer organização (Alves *et al*, 2015). Para uma instituição que quer focar na satisfação dos seus clientes (usuários) é imperativo conhecê-los, reconhecer o seu comportamento e saber, exatamente, o que eles estão buscando (Petry; Fagundes, 2019). Nesse sentido, o Quadro 2 apresenta as dimensões utilizadas na presente pesquisa.

Quadro 2 - Dimensões do modelo de avaliação do serviço de referência de recursos humanos no setor público

DIMENSÃO	CARACTERÍSTICA	FONTE
Qualidade do serviço	É o aspecto humano do serviço. Relaciona-se à interação do cliente com a equipe do espaço informacional, principalmente no que tange aos aspectos de assistência e competência.	Brito; Vergueiro (2013); Delone e McLean (1992, 2003)
Controle da Informação	Os usuários encontram na unidade informacional a informação que necessitam, de forma fácil e autônoma?	Brito; Vergueiro (2013)
Lugar	Avalia a característica física da unidade de informação em relação à conveniência e ao seu espaço.	Brito; Vergueiro (2013)
Satisfação	Englobam as vantagens sentidas pelos diversos indivíduos e grupos que se beneficiam do sistema de informação.	Audy; Andrade; Cidral (2005); Delone e McLean (1992, 2003)

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Em síntese, uma vez decidido o que avaliar, examinar, mensurar, é necessário delinear o instrumento de medida a ser utilizado para avaliar o que se deseja. Com isso, a escolha dos instrumentos capazes de mensurar deve ser criteriosa, pois eles impactam na eficiência do que se deseja avaliar. (Rozados, 2005).

#### 2.4.1 Medidas de qualidade do serviço

Vários autores conceituam o que seria qualidade no serviço de referência, qualidade do serviço de referência e informação é o “conjunto de propriedades e características próprias de um sistema de informação que possibilita o atendimento eficaz dos interesses, desejos e necessidades do cliente, sendo importante considerar como este percebe e sente a satisfação dos seus anseios” (Xavier; Belluzo, 1996, p. 11).

A qualidade nos serviços de informação deve procurar melhorar seus serviços, objetivando atender ou mesmo superar as expectativas de seus usuários (Brito. Vergueiro, 2013).

A busca por avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas organizações não é recente, desde os anos 1980 esse tópico é amplamente debatido, particularmente pela crescente relação de um determinado serviço ofertado a um determinado público a um produto comercializado (Souto; Correia-Neto, 2017).

De acordo com Xavier e Belluzo (1996), a qualidade do serviço de referência e informação está associada às variáveis que atuam em seus elementos integrantes; ou seja, informação, profissional da informação e cliente externo/usuário. Além disso, está atrelada à percepção dos usuários em relação ao resultado do serviço prestado. Avaliação de desempenho em bibliotecas: revisão de literatura e apresentação de indicadores.

Conforme Cossich (2014), é essencial ser educado e tratar bem os usuários; contudo, somente isso não é suficiente, é necessário antecipar suas necessidades, ou seja, surpreender e ir além de suas expectativas. Além disso, deve-se organizar um meio de comunicação no qual os usuários possam formalizar suas críticas, sugestões e melhorias de forma que esses apontamentos possam ser transformados em especificações de melhores produtos e serviços. Portanto, as UIs devem disponibilizar aos usuários instrumentos capazes de captar suas necessidades e, assim, contribuir para a qualidade nos serviços de informação prestados (Brito; Vergueiro, 2013).



Apesar da essência e característica da qualidade serem conceitos vagos, sua relevância para as organizações e consumidores é incontestável, em virtude de o serviço apresentar três características fundamentais “[...] a intangibilidade, a heterogeneidade e a inseparabilidade [...]” (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1985, p. 42, tradução nossa). Em vista disso, para se compreender a qualidade de um serviço é necessário reconhecer essas características.

Mediante o estudo dos hiatos (*gaps*) de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) foi possível uma valiosa contribuição para a área. Entretanto, como esse modelo não possibilita medir a qualidade dos serviços, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) conceberam a escala SERVQUAL (Brito; Vergueiro, 2013).

O SERVQUAL é a escala que busca analisar a qualidade dos serviços prestados na opinião dos seus usuários (Brito; Vergueiro, 2013). Trata-se de uma metodologia de diagnóstico para identificar pontos fortes e fracos na qualidade do serviço de uma empresa (Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). Ou seja, “[...] as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido e consideraram estes *gaps* como grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços” (Brito; Vergueiro, 2013, p. 32). A saber: confiabilidade, responsabilidade, competência, acesso, cortesia, comunicação, credibilidade, segurança, conhecimento do cliente e tangibilidade (Damian, 2016; Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988, 1985). Assim, as pessoas que utilizam o serviço avaliam a sua qualidade, comparando o que desejam e/ou esperam com aquilo que se quer obter (Brito; Vergueiro, 2013).

[da] satisfação com os serviços prestados, disponibilidade de ferramentas de referência relevantes no campo de interesse do usuário, disponibilidade de serviços tradicionais e eletrônicos adaptados para capturar e atender às necessidades do usuário, ambiente de biblioteca, e por extensão, ambiente de referência. Outras são consultas de referências respondidas, tempo de resposta, consulta de referência, assistência do bibliotecário, habilidades de comunicação do usuário e do bibliotecário de referência (Awodoyin; Aina, 2018, p. 2).

O estudo de Miguel (2017) propôs avaliar, sob a perspectiva dos seus usuários, a qualidade dos serviços de referência da Biblioteca Setorial do Centro de Educação da Universidade Federal do Espírito Santos (UFES). O estudo examinou a importância e satisfação como ferramenta de análise dos dados em relação às cinco dimensões da qualidade: confiabilidade, empatia, garantia, receptividade e tangibilidade. Como

resultado, a pesquisa revelou que o grau de confiabilidade por parte dos pesquisados apresentou um índice favorável.

Outro importante instrumento utilizado pelas bibliotecas para avaliar, solicitar, acompanhar, compreender e atuar conforme as percepções dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados é o LibQUAL+ (Awodoyin; Aina, 2018). Essa ferramenta pode proporcionar informações valiosas para as instituições, pois pode mostrar como os serviços prestados estão sendo avaliados por seus usuários, contribuindo, assim, para sua melhoria. (Association of Research Libraries, 2020).

O LibQUAL é um protocolo modificado do SERQUAL desenvolvido por Fred Healt, Collen Cook e Bruce Thompson (Brito; Vergueiro, 2013; Cook; Maciel, 2010; Libqual, 2012). É um programa fundamental que ajuda as bibliotecas a avaliarem melhor, aprimorarem, modificarem os seus serviços e a cultura organizacional. A ferramenta de pesquisa mensura os níveis mínimos, visualizados e desejados dos usuários da biblioteca (Association of Research Libraries, 2020; Cook; Maciel, 2010). Referente a: valor afetivo do serviço; controle da informação e biblioteca como lugar (Brito; Vergueiro, 2013). Contudo, esse instrumento é objeto de muitas críticas, como ser necessária uma taxa de assinatura, o fato de seu extenso questionário poder representar um fator limitante para os respondentes, a própria administração da pesquisa, uma vez que todas as perguntas precisam ser respondidas antes que a pesquisa possa ser aceita. Além desses fatores, deve ser considerado que a literatura sobre a escala utilizada em países menos desenvolvidos é escassa (Brito; Vergueiro, 2013; Haruna; Kiran; Tahira, 2017).

## 2. 5 Trabalhos correlatos

Nesta seção, serão apresentados estudos de diversos autores que permeiam o desenvolvimento deste trabalho e contribuíram para elaboração do instrumento utilizado na pesquisa, ou seja, estudos que versam sobre a avaliação de SI, avaliação de serviços de referências presencial, virtual na perspectiva dos usuários e as respectivas contribuições das áreas: SIs (Computação e Ciência da Informação) e serviço de referência (Biblioteconomia), conforme o Quadro 3.

Quadro 3 - Trabalhos correlatos

<b>Área de contribuição</b>	<b>Contribuição do estudo</b>	<b>Autor (es)</b>
Biblioteconomia	A análise dos comentários feitos pelos usuários relativos à qualidade do serviço utilizando a metodologia LibQual e a seleção das questões para elaboração do questionário.	Jones e Kayongo (2008)
Biblioteconomia	Análise dos comentários feitos pelos usuários durante as pesquisas com o instrumento LibQual e seleção das questões para elaboração do questionário.	Greenwood, Watson e Dennis (2011)
Ciência da Computação; Ciência da Informação	O referencial teórico utilizado, a validação do modelo multidimensional de sucesso do sistema de informação de recursos humanos (SIRH) e seleção das questões para elaboração do questionário.	Al-Shibly (2011)
Biblioteconomia	O referencial teórico utilizado, a metodologia de análise de dados qualitativa, a análise de conteúdo e seleção das questões para elaboração do questionário.	Soares (2013)
Biblioteconomia	O referencial teórico utilizado e seleção das questões para elaboração do questionário.	Damian (2016)
Biblioteconomia	O referencial teórico utilizado, combinação de dados quantitativos e qualitativos e a seleção das questões para elaboração do questionário.	Cote <i>et al.</i> (2016)
Biblioteconomia	O referencial teórico utilizado e a seleção das questões para elaboração do questionário.	Awodoyin e Ainda (2018)
Biblioteconomia	O referencial teórico adotado e a seleção das questões para elaboração do questionário.	Hussien e Mokhtar (2018)
Biblioteconomia	O referencial teórico adotado e a seleção das questões para elaboração do questionário.	Kumar e Mahajan (2019a)
Biblioteconomia	O referencial teórico utilizado e a seleção das questões para elaboração do questionário.	McCaffrey (2019)
Computação, CI	O referencial teórico utilizado e a seleção das questões para elaboração do questionário.	Lourenço (2019)
Biblioteconomia	O referencial teórico utilizado e a seleção das questões para elaboração do questionário.	Saputro e Utami (2020)
CI	O referencial teórico utilizado, a análise das questões objetivas, análise descritiva, a análise de correlação e análise da parte qualitativa, a análise de conteúdo.	Maia (2020)

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Em 2006, na Universidade de Notre Dame, realizou-se uma pesquisa para analisar a qualidade do serviço, compreender as necessidades dos usuários e verificar

em que medida elas estavam sendo atendidas. Ao todo, 2.737 pessoas responderam ao questionário com 22 perguntas. Além de mais de 1.000 comentários inseridos ao final da pesquisa, utilizando a metodologia do LibQUAL. Esses comentários foram coletados pela *Association of Research Libraries* (ARL) e entregues a cada instituição participante, em formato de arquivos de texto. A fim de verificar se a análise dos comentários apontaria para as mesmas questões identificadas pelos dados quantitativos, Jones e Layongo (2008) importaram para o *Excel* os comentários e codificaram por grupo de usuários e disciplinas. Cada comentário foi analisado, frase por frase, e relacionado a uma das 22 questões centrais ou 5 questões locais e a uma das três dimensões de serviço. Os autores constataram que os dados qualitativos obtidos dos comentários da pesquisa LibQUAL+™ se mostraram tão úteis, se não mais úteis, do que os dados quantitativos para fornecer à Biblioteca da Universidade de Notre Dame um *feedback* específico e significativo de seus usuários. Nesse sentido, a dimensão de controle de informação dominou tanto os resultados quantitativos quanto os qualitativos. A análise qualitativa permitiu uma compreensão mais aprofundada dos resultados quantitativos a uma maior compreensão de como os usuários diferem em seus desejos e na importância que atribuem aos vários aspectos dos serviços da biblioteca.

Em seu estudo, Greenwood, Watson e Dennis (2011) analisaram os comentários feitos pelos usuários durante as pesquisas com o instrumento LibQual das Bibliotecas da Universidade do Mississippi, no decorrer de uma década foram coletados para análise. Utilizando a “Teoria Fundamentada” de Strauss e Corbin, os autores aplicaram um processo de codificação aberta a cada comentário. Como resultado da pesquisa, revelou-se às preocupações dos usuários com todos os tipos de recursos, acesso e horários foram fatores perenes na dimensão de controle de informações. Críticas à equipe e elogios ao serviço de empréstimo entre bibliotecas se destacam como elementos recorrentes na dimensão de efeito de serviço. O ruído foi a reclamação mais proeminente e recorrente na dimensão de biblioteca como lugar, que, no entanto, registrou a melhor satisfação geral dos usuários. Também foi observada uma taxa de resposta anormalmente alta, em 2005, talvez atribuível a uma campanha de *marketing* mais agressiva com recompensas tangíveis. As pontuações de lacuna em todas as dimensões melhoraram marginalmente desde o pior ano (2003), mas não de forma a sugerir uma tendência geral de alta. Os autores não conseguiram

encontrar nenhuma relação entre as mudanças na política da biblioteca e as mudanças nas pontuações médias de lacuna de adequação ou nos comentários qualitativos da pesquisa seguinte.

Al-Shibly (2011) apresentou e validou um modelo abrangente e multidimensional de sucesso do sistema de informação de recursos humanos (SIRH), baseado nos modelos anteriores de sucesso dos SIs. O estudo propôs seis medidas para o sucesso SIRH, são elas: a) qualidade percebida do sistema SIRH, b) qualidade percebida das informações do SIRH, facilidade de uso percebida do SIRH, facilidade de uso percebida do SIRH, utilidade percebida do SIRH, satisfação com o SIRH e sucesso do SIRH - benefícios líquidos. Como instrumento de coleta de dados, foi aplicado um questionário distribuído a todos os funcionários de RH que utilizaram o SIRH. Como resultado, a pesquisa confirmou estudos anteriores e constatou que há uma alta associação da informação e a satisfação no contexto SIRH. Nesse sentido, esse sistema precisa fornecer informações para ajudar na tomada de decisões dos usuários. As informações fornecidas pelo SIRH devem ser apenas suficientes para que os usuários tomem uma decisão, e deve-se ter cuidado para evitar fornecer informações demais, pois isso pode resultar em sobrecarga de informações. Além disso, o estudo mostrou que a qualidade da informação do SIRH torna-o mais valioso para os usuários, fornecendo informações atualizadas, completas e detalhadas para auxiliar em suas decisões e fornecendo informações fáceis de entender que sejam relevantes para o trabalho deles. Portanto, sugerem que quanto maior for a qualidade percebida do sistema de SIRH, maior será a satisfação do usuário.

Em sua pesquisa, Soares (2013) avaliou os serviços na perspectiva dos funcionários e usuários do sistema de biblioteca e informação da Universidade Federal de Ouro Preto. A pesquisa foi dividida em duas partes. Na etapa qualitativa, foram realizadas entrevistas elaboradas a partir da escala SERQUAL, a escala original possuía 22 questões fechadas. Porém, o presente estudo transformou as questões originais e reduziu para sete questões abertas. Além do acréscimo das questões sobre o que seria um serviço de qualidade e qualidade do acervo. Esses dados foram analisados a partir da análise de conteúdo. Na etapa quantitativa, o instrumento utilizado foi o questionário composto por questões adaptadas da escala SERQUAL e da dimensão controle da informação da escala LIBQUAL. Nesse contexto, a fase de abordagem quantitativa teve um delineamento *Survey*. No questionário, a construção

da escala múltipla de itens foi elaborada a partir da escala do tipo *Likert* de 7 pontos. Os dados foram analisados por meio de técnicas univariadas, como a estatística descritiva e, como não foi encontrada normalidade dos dados coletados foram utilizados testes não paramétricos de Friedman, Wilcoxon, Mann-Whitney. Os dados foram tratados por meio da utilização de planilha eletrônica *Excel* 2010 e do programa estatístico *R Core Team* (R) 2013. O presente trabalho apresenta uma contribuição para o entendimento sobre os serviços na esfera da Administração Pública. Além de contribuir para o entendimento sobre a prestação desse tipo de serviço. Pode servir como instrumento para identificar os anseios e aspectos não claramente perceptíveis dos usuários do sistema e identificar fatores considerados importantes pelo cliente na qualidade do serviço.

Damian (2016), em seu estudo, propõe um modelo para analisar o serviço de referência virtual (SRV) na perspectiva do usuário. Para isso, foi realizado um estudo de caráter bibliográfico, utilizando diversas bases de dados para a busca de termos relevantes à pesquisa, como a Base de Dados Referencial de Artigos e Periódicos em Ciência da Informação (Brapci) e *Scientifi Eletronic Library Online* (SciELO), além da RUSA. Realizou-se uma pesquisa quantitativa com seleção de amostra não probabilística por conveniência. Como instrumento de coleta, foi utilizado o questionário utilizando uma escala tipo do *Likert* de 5 pontos, este foi enviado aos usuários de SRV por meio eletrônico (e-mail). O instrumento foi composto por 29 afirmações relacionadas às dimensões do modelo proposto no estudo. Os dados coletados foram inseridos no software SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Como resultado, destaca-se a necessidade de avaliar os SRVs frequentemente por meio da solicitação de *feedback* dos usuários; a falta de estratégias de *marketing* para adequada divulgação dos SRVs e a carência de serviços personalizados. O estudo apresenta como contribuição o desenvolvimento de um modelo de fácil aplicação para analisar o SRVs sob a perspectiva de seus usuários, auxiliando a identificação de aspectos importantes para os usuários desses serviços que poderiam não estar recebendo a devida atenção de seus gestores.

Cote *et al.* (2016) analisam e avaliam o uso do serviço e o modelo utilizado de referência virtual na Universidade McGill, no Canadá. Em um estudo quali-quantitativo, foram analisadas perguntas em uma planilha do *Microsoft Excel*. Para cada pergunta, os pesquisadores registraram os dados relacionados às transações de referência que

foram coletados automaticamente pelo *software*, como meio de comunicação (*chat* ou e-mail), por meio da recepção (formulário da *web* ou *widget*), a pergunta foi encaminhada a outro bibliotecário ou membro da equipe e o tipo de usuário. Além disso, os pesquisadores analisaram o conteúdo da transação para determinar o tema, a área do assunto e o nível da complexidade (básico, intermediário, avançado) das perguntas. Os dados para análise foram coletados a partir dos relatórios mensais gerados automaticamente com uma divisão diária e por hora do número de solicitações recebidas via *chat* e e-mail. Para determinar se a plataforma atende às necessidades do serviço, uma lista de requisitos e recursos de *software* e plataforma desejados foi estabelecida. Em seguida, foram comparadas cinco plataformas de referência virtual amplamente utilizadas por instituições acadêmicas norte-americanas. O estudo contribui para a literatura, fornecendo uma análise de vários fatores a serem considerados ao decidir sobre um modelo de pessoal apropriado para uma biblioteca acadêmica. As descobertas deste estudo serão úteis para bibliotecas acadêmicas ao considerar o lugar dos serviços de referência virtual entre seus outros serviços de referência. O estudo contribui para a literatura ao desenvolver uma nova metodologia para analisar o serviço que combina o uso de dados coletados automaticamente e uma análise qualitativa de uma amostra de transações de referência. A análise de um modelo de prestação e uso de serviço de referência virtual informa a comunidade local da biblioteca sobre o estado atual do serviço, produz um documento que pode ser usado na formação de bibliotecários ou outros funcionários que participam do serviço e fornece diretrizes e recomendações para o desenvolvimento futuro do serviço.

Em seu estudo, Awodoyin e Aina (2018), buscaram avaliar a qualidade da prestação do serviço de referência realizado por bibliotecas universitárias no Sudoeste da Nigéria, na opinião dos alunos de graduação. Para isso, elaboraram dois questionários, um para o usuário do serviço e outro para os bibliotecários de referência. Enviou-se aos respondentes 650 cópias do instrumento e 16 cópias aos bibliotecários de referência das Universidades selecionadas. Como resultado, o estudo conclui que havia uma diferença marginal entre o serviço de referência desejado pelos usuários e o desempenho percebido do serviço de referência na UI. Isso implica que a qualidade dos serviços não atendia às necessidades de informação dos usuários, pois os usuários não estavam satisfeitos com esse serviço. Além disso, o estudo identificou a

baixa consciência como o maior desafio para o serviço da referência nas Bibliotecas universitárias no Sudoeste da Nigéria.

O estudo proposto por Hussien e Mokhtar (2018) envolveu a coleta de dados de usuários das bibliotecas, e uma amostra de participantes foi selecionada de forma estratificada. Os participantes foram categorizados em grupos, como estudantes de pós-graduação, pesquisadores e professores, apresentando eficácia dos serviços de referência e a satisfação dos usuários. O instrumento de coleta utilizado foi o questionário, que incluiu questões de acessibilidade dos serviços, responsividade e satisfação dos usuários. Para conduzir o estudo, foi adotado o método de pesquisa por meio de um levantamento (*Survey*). A análise dos dados foi realizada no programa SPSS, utilizando análise estatística e testes de significância. Como resultado, destaca a importância da conscientização sobre os serviços de biblioteca e da capacidade dos bibliotecários de responder, efetivamente, às necessidades dos usuários. Embora a acessibilidade física à biblioteca possa ter perdido parte de sua relevância devido à disponibilidade de recursos *online*, ainda é essencial para os bibliotecários garantirem que os usuários estejam cientes dos serviços oferecidos e que recebam respostas rápidas e eficazes às suas perguntas. Isso pode contribuir para aumentar a satisfação dos usuários e melhorar a qualidade dos serviços. A conclusão do estudo é válida para que as UIs realizem seu desempenho em relação aos usuários, ele fornece *insights* valiosos sobre os fatores que influenciam a satisfação dos usuários em diversas UIs e destaca a importância de manter um equilíbrio entre a acessibilidade física, conscientização sobre serviços e responsividade dos responsáveis pela busca de informação para atender às necessidades em evolução dos usuários.

Kumar e Mahajan (2019a) propõem avaliar o nível da qualidade do serviço oferecido pela biblioteca Maharshi Dayanand University, na Índia, do ponto de vista dos usuários, utilizando o instrumento LibQual em formato impresso. A pesquisa foi realizada utilizando o instrumento LibQual+™, foi aplicado um método de amostragem aleatória estratificada para selecionar os usuários da biblioteca de cada estrato (estudantes de pós-graduação, pesquisadores e corpo docente) de forma desproporcional. A análise dos dados foi realizada por meio do SPSS e Excel. Os resultados da pesquisa identificaram que, em todas as dimensões, o nível de serviço entregue (percepção de serviço) foi considerado adequado em relação ao nível mínimo de serviço com base em pontuações positivas. Por outro lado, a pontuação



da lacuna de superioridade de serviço em todas as três dimensões foi negativa e, portanto, o nível percebido de qualidade de serviço pelos usuários foi menor do que o nível desejado de serviço. Para satisfazer os usuários, a biblioteca precisa igualar ou exceder o nível desejado de serviços. Embora a qualidade geral de serviços percebida (6,35) seja boa, ainda é inferior ao nível desejado de serviços (7,29). A biblioteca se saiu bem em itens locais, mas decepcionou no serviço de empréstimo entre bibliotecas, não conseguiu atender nem mesmo às expectativas mínimas de seus usuários. Portanto, a biblioteca precisa melhorar seu desempenho no serviço de empréstimo entre bibliotecas.

McCaffrey (2019) descreve 10 anos de mudança na Biblioteca da Universidade de Limerick, na Irlanda, e explora dados da pesquisa utilizando a metodologia LIBQUAL de 2007 a 2016, a fim de explorar como os usuários responderam a essas mudanças. Um total de 9.388 pesquisas compõem a amostra do estudo. Uma análise retrospectiva dos dados de cinco pesquisas ao longo de um período de dez anos foi conduzida para explorar como as mudanças e melhorias nos serviços de bibliotecas, ao longo da década, afetaram as percepções dos usuários. Os dados brutos da instituição de cinco pesquisas foram baixados do repositório de dados do LibQUAL+, analisados no *SPSS*, com estatísticas descritivas extraídas para identificar tendências e padrões na satisfação do usuário ao longo de cinco anos. Como resultado, sugere-se que a Biblioteca da Universidade Limerick conseguiu, com sucesso, melhorar a satisfação do usuário ao implementar mudanças e melhorias em vários aspectos dos serviços de biblioteca ao longo de uma década. O estudo destaca a importância contínua na gestão da transformação das UIs e no atendimento às expectativas dos usuários.

Lourenço (2019) avalia o SEI, na Universidade Federal do Ceará. O estudo apresenta uma abordagem quantitativa de natureza exploratória, a análise dos dados foi feita por meio da análise fatorial confirmatória, utilizando técnica de estatística multivariada denominada modelagem de equações estruturais, para essas análises foram utilizados os *softwares*: *Microsoft Excel*, *SPSS*. Os dados foram obtidos por meio de *Survey* (questionário). Observou-se que os resultados referentes aos benefícios tanto para os indivíduos quanto para organização estão muito relacionados à percepção dos servidores. Os resultados da pesquisa demonstram que o SEI, enquanto *software* de gestão da informação escolhido no Processo Eletrônico

Nacional – PEN, a partir da confirmação de seis das nove hipóteses investigadas, pode-se inferir que se trata de um sistema de sucesso parcial na percepção dos seus usuários. A confirmação da maioria das hipóteses indica que o SEI pode ser considerado como uma ferramenta de sucesso na gestão pública federal, justificando, de certa forma, sua expansão para as gestões públicas e municipais e reafirmando a importância da finalidade do setor em atender as demandas da sociedade.

Saputro e Utami (2020) propõem determinar a satisfação dos usuários relacionada à qualidade do serviço na biblioteca Balai Arkeologi Yogyakarta Ligada ao Centro Nacional de Pesquisas Arqueológicas, utilizando o LibQUAL. Como instrumento de coleta, utilizou-se o questionário. A técnica de análise de dados utilizada foi análise de valores, análise de desempenho de importância e estatística descritiva. Os resultados apresentados são que o nível global de satisfação dos utilizadores está aquém das expectativas. A melhoria da qualidade dos serviços da biblioteca pode ser feita gradualmente. A unidade precisa envolver o profissional da informação em treinamentos para aprimorar suas competências.

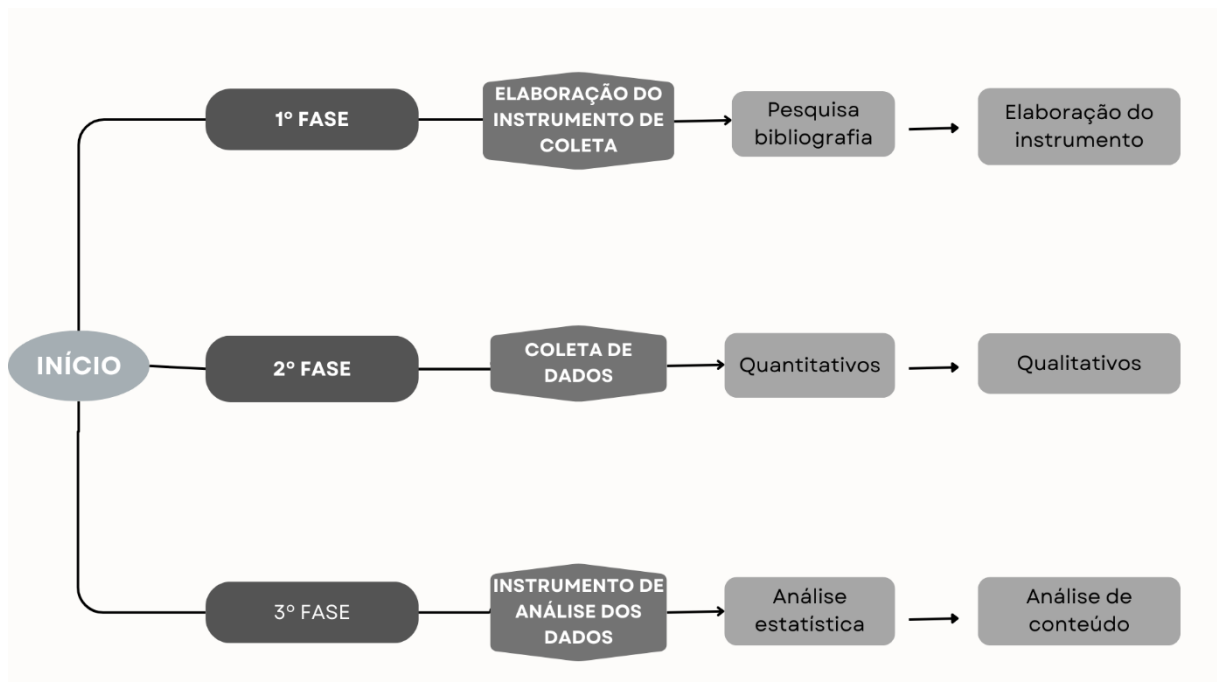
Por fim, Maia (2020) propõe em sua tese de doutorado avaliar o módulo coleta de dados da Plataforma Sucupira na perspectiva dos responsáveis pela alimentação do sistema. Nesse sentido, a pesquisa compreendeu 4.580 Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu cadastrados na Plataforma Sucupira e obteve um retorno de 656 participantes, com amostra não probabilística, por conveniência e autoseleção. Em se tratando da análise de dados, para as questões objetivos, utilizou-se análise estatística descritiva, o teste não paramétrico de Qui-quadrado, a análise de correlação e análise fatorial exploratória, a partir da matriz de Pearson. No caso da questão subjetiva, de preenchimento opcional, utilizou-se análise de conteúdo de Bardin (2011). Como resultado da pesquisa, apresentou-se análise das metodologias de avaliação de SI nos periódicos dos campos da CI e SI; seleção dos modelos de avaliação de SI, validou o modelo utilizado a partir da avaliação do módulo coleta de dados da Plataforma Sucupira, identificou e propôs melhorias do módulo. Os resultados desta pesquisa destacam, também, a necessidade de uma maior integração entre a Plataforma Sucupira, o Sistema Lattes e demais sistemas de gestão acadêmica.

Tendo apresentado os trabalhos que contribuíram para a elaboração da presente pesquisa, na próxima seção, será abordada a metodologia utilizada na pesquisa.

### 3 METODOLOGIA

Este capítulo descreve a metodologia adotada para esta pesquisa, incluindo as fases e etapas necessárias para alcançar os objetivos: geral e específicos desta, apresentados no capítulo 1, introdução. A Figura 5 apresenta, resumidamente, as três fases realizadas na presente pesquisa.

Figura 5 - Fases metodológicas da pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Para atingir os objetivos propostos, esta seção está estruturada conforme as seguintes subseções: 3.1 Caracterização da pesquisa; 3.2 Contexto da pesquisa; 3.3 Universo da pesquisa e, por fim, na seção 3.4, apresentam-se os procedimentos metodológicos.

#### 3.1 Caracterização da pesquisa

Em termos conceituais, a presente pesquisa apresenta as seguintes características, dispostas a seguir.

Quanto à abordagem, trata-se de uma pesquisa mista, pois em sua concepção pragmática, faz uso da coleta de dados quantitativos e qualitativos. Para os

pesquisadores: “[...] pragmatismo abre portas para múltiplos métodos, perspectivas e pressupostos diferentes, assim como para diversas formas de análises dos dados” (Creswell; Clark, 2013, p. 8).

Estudos mistos podem ser apropriados quando uma única abordagem (qualitativa, quantitativa) pode ser insatisfatória quando os resultados precisam ser contextualizados, as descobertas precisam ser generalizadas. Pois esse procedimento (quali-quant) procura tanto explorar como explicar o problema de pesquisa, de modo a atender às necessidades de esclarecer o objetivo do estudo e auxiliar os pesquisadores na análise de suas pesquisas (Creswell; Clark, 2013; Creswell; Rocha; Silva, 2007).

Partindo do pressuposto que todos os métodos têm limitações (Creswell; Clark, 2013), a triangulação de dados busca convergência entre métodos qualitativos e quantitativos. Dessa maneira, é possível investigar “[...] a complexidade, a especificidade e as diferenciações internas dos nossos objetos de pesquisa que precisa ser, ao mesmo tempo, contextualizado e tratado em sua singularidade” (Minayo, 2007, p. 25).

Buscou-se, então, amparo no método de pesquisa mista para a compreensão da qualidade da informação em um órgão administrativo de uma Instituição Federal e, conseqüentemente, sua satisfação, tendo em vista que a avaliação do serviço fornecido por esse órgão inspira a realização de ações práticas efetivas que contribuirão para visualizar como esse serviço é visto por seu usuário.

Quanto à natureza, trata-se de uma pesquisa aplicada, pois busca “[...] gerar conhecimentos para aplicação prática e dirigida à solução de problemas específicos” (Silva; Menezes, 2005). Esse tipo de estudo visto nas ciências sociais, “tem sido cada vez mais conduzida em contextos práticos [e devem] se tornarem relevantes para o campo da prática, e para solução de problemas na prática” (Flick, 2013, p. 19) que, neste estudo, têm a intenção de analisar a satisfação dos usuários acerca dos serviços informacionais prestados pelo DAP.

A pesquisa aplicada possui relação estreita com a pesquisa, pura, que objetiva construir conhecimentos científicos, sem ter, contudo, a necessidade de investigar sua aplicação e conseqüências práticas. Pois, “[...] sua preocupação está menos voltada

para o desenvolvimento de teorias de valor universal que para aplicação imediata numa realidade circunstancial” (Gil, 2008, p. 27).

Quanto aos objetivos, este estudo enquadra-se como uma pesquisa descritiva “por descrever, por meio de uma amostra, características de uma população ou um fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis” (Silva; Menezes, 2005, p. 22). Ademais, este estudo tem por função averiguar os atributos de um grupo, como: distribuição por faixa etária, sexo, nível de escolaridade, nível de renda, além das opiniões, atitudes e crenças de uma população (Gil, 2019). Como, por exemplo, “[...] estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma determinada comunidade [...]” (Prodanov; Freitas, 2013, p. 53).

Quanto aos meios, a pesquisa pode ser qualificada como um estudo de caso, pois busca construir e enfatizar uma visão ampliada, ou seja, “[...] quando envolve o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos de maneira que se permita o amplo e detalhado do conhecimento” (Silva; Menezes, 2005, p. 21). “permite que os investigadores foquem um ‘caso’ e retenham uma perspectiva holística e do mundo real - como no estudo dos ciclos individuais da vida, o comportamento dos pequenos grupos, os processos organizacionais e administrativos [...]” (Yin, 2015, p. 4).

### 3.2 Contexto da pesquisa

A UFMG é uma instituição de ensino fundada, em 1927, localizada no Estado de Minas Gerais (UFMG, 2010, 2021). Em sua estrutura possui diversos órgãos, dentre eles, a Pró-Reitoria de Recursos Humanos (PRORH), responsável pela gestão de pessoas constituída de vários departamentos, dentre estes, o DAP (PRORH, 2020b).

O DAP é uma “[...] Unidade Pagadora – UPAG no Siape [...] responsável pela gestão desse sistema no âmbito do Órgão (DAP, 2019, p. 4), cuja missão é:

atuar na operacionalização, supervisão e controle de assuntos relativos a cadastro e arquivo de pessoal, remuneração folha de pagamento, seguridade social e outros benefícios dirigidos aos servidores da UFMG, respeitando os princípios legais e éticos (DAP, 2019, p. 4).

O órgão visa “modernizar e desburocratizar os serviços da área de pessoal da UFMG, simplificando os procedimentos administrativos e oferecendo à sua clientela

um serviço com maior qualidade, presteza e rapidez” (DAP, 2019, p. 4). Realiza suas atividades de entrada: com base na legislação nacional, em políticas de recursos humanos (RH) em aspectos organizacionais, dentre as inúmeras competências desse Departamento destacam-se o processamento: análise de processos dos assuntos de competência do DAP; lançamentos de dados do Siape; gerenciamento dos sistemas internos de gestão de pessoas da UFMG e dos acessos ao Siape, além de atendimentos presenciais, telefônicos, e-mail. O que se objetiva com todo o trabalho desenvolvido é a saída: a qualidade dos serviços prestados, eficiência e a satisfação dos usuários - servidores da UFMG (DAP, 2019).

Criado por meio da portaria nº. 488 de 16/01/1997, em 29/01/1997, com função essencial de administração do pessoal da UFMG (DAP, 2019). Composto por oito divisões: Secretaria da Diretoria (SECD), Assessoria Técnica (ASST), Assessoria de Assuntos Judiciais (AAJU), Assessoria de Tecnologia da Informação (ASSI), Divisão de Apoio Administrativo (DAAD), Divisão de Cadastro (DCAD), Divisão de Aposentadoria e Pensão (DAPP), Divisão de Pagamento (DPAG), Divisão de Reposição ao Erário (DRE) e Divisão de Arquivo (DARQ) (PRORH, 2020b).

Conforme o Decreto nº. 8.539, de 08/10/2015, fica determinado o uso de meio eletrônico para a tramitação de documentos nos órgãos e entidades da administração pública direta, autárquica e fundacional. (BRASIL, 2015). Diante disso, em agosto de 2019, foi implantado, na UFMG, o SEI, o qual preconiza a diminuição dos custos, aumento da produtividade e favorecimento do controle social (Amaral; Uchôa, 2014).

### 3.3 Universo da pesquisa

A presente investigação tem como universo de pesquisa os usuários do DAP (7.088 trabalhadores: docentes e técnicos administrativos) (PRORH, 2021). Universo ou população diz respeito a “[...] um conjunto definido de elementos que possuem determinada característica. “Comumente fala-se de população como referência ao total de habitantes de determinado lugar” (Gil, 2019, p. 102). Optou-se por esse segmento por se tratar do ambiente de trabalho da pesquisadora e pelo grande volume de atendimentos realizados. Ademais, o serviço oferecido impacta a vida do usuário refletindo no público final da universidade, ou seja, na comunidade acadêmica. Para a composição da amostra, foi realizado um corte dentro do universo da pesquisa. Ou

seja, foram selecionados apenas aqueles que entraram em contato com o DAP. Além disso, essa seleção foi realizada por cotas de forma desproporcional - professor do magistério superior; professor do ensino básico, técnico e tecnológico, técnicos-administrativos em educação – referentes aos servidores ativos da UFMG.

De acordo com Prodanov (2013, p. 99), a mostra por cotas; de todas os procedimentos de amostragem definidos como não probabilísticos, esse é o que apresenta maior rigor. De modo geral, é desenvolvido em três fases:

- a) Classificação da população em função de propriedades tidas como relevantes para o fenômeno a ser estudado (Prodanov, 2013, p. 99);
- b) Determinação da proporção da população a ser colocada em cada classe, com base na constituição conhecida ou presumida da população (Prodanov, 2013, p. 99);
- c) Fixação de cotas para cada observador ou entrevistador encarregado de selecionar elementos da população a ser pesquisada, de modo tal que amostra seja composta em observância à proporção das classes consideradas (Prodanov, 2013, p. 99);
- d) A escolha dos elementos que farão parte da amostra será feita livremente pelo pesquisador. O objetivo é selecionar elementos que acompanhem uma amostra-réplica da população. Isto é, procurar incluir na amostra, com a mesma proporção com que ocorrem na população, os seus diversos elementos (Prodanov, 2013, p. 99).

A unidade de análise “[...] é o tipo de caso que se refere às variáveis ou fenômenos em estudo, bem como o problema de pesquisa, e sobre os quais coletados e analisados os dados” (Collis; Hussey, 2005, p. 120). Nesse contexto, a unidade de análise foi o DAP e os sujeitos (unidade de observação) foram os usuários do DAP.

Os sujeitos da pesquisa foram selecionados pelos seguintes critérios: primeiro, os usuários alvos da pesquisa eram os que entraram em contato com o DAP seja pessoalmente, por telefone ou e-mail e solicitaram alguma informação ou documento. Segundo, somente usuários do serviço interessavam à pesquisa; assim, foram



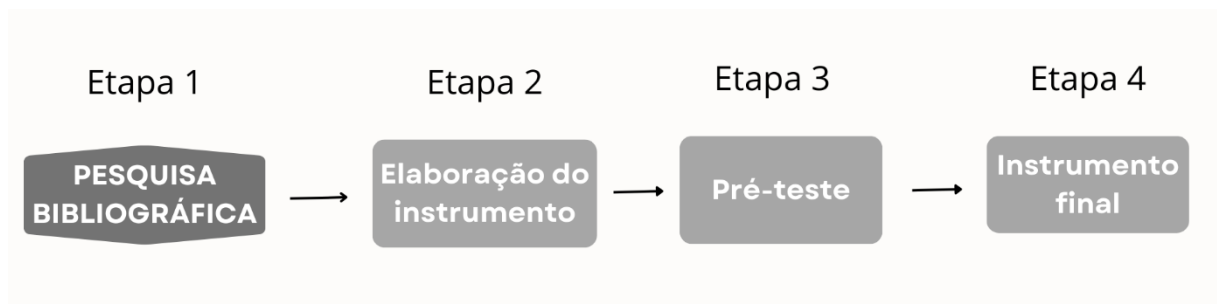
excluídos do estudo profissionais voluntários, estagiários, bem como servidores aposentados e pensionistas da UFMG.

### 3.4 Procedimentos metodológicos

#### 3.4.1 Fase 1: elaboração do instrumento de coleta

O processo de elaboração do instrumento de coleta de dados para o presente estudo pode ser visualizado na Figura 6.

Figura 6 - Etapas da elaboração do instrumento de coleta de dados



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

##### 3.4.1.1 Etapa 1: pesquisa bibliográfica

Realizou-se, em setembro de 2021, no Portal de Periódico da CAPES, um levantamento bibliográfico, com o objetivo de ampliar os conhecimentos sobre os conceitos e trabalhos relacionados ao presente estudo. Por meio desse levantamento, foi possível filtrar os documentos relevantes por área do conhecimento, ano, autor e assunto. Além disso, realizou-se uma busca na base *Web of Science* recuperando um total de 3.617. Entretanto, essa busca recuperou alguns artigos que não estavam disponíveis gratuitamente. Por esse motivo, utilizou-se o Portal de Periódicos da CAPES, como forma de ter acesso a um número maior de periódicos, bases de dados relacionadas à Ciência da Informação, disponíveis gratuitamente, potencializando a possibilidade de acesso a artigos completos.

Na busca, foram utilizados os seguintes termos: *reference service*; *bibliographic reference service*; *referreal service*; *bibliographic reference*. Para selecionar os estudos, foi adotada a área do conhecimento como filtro. Dessa maneira, foram escolhidos, Biblioteconomia e Ciência da Informação. Optou-se somente por artigos revisados pelos pares e publicados no período de 2016 a 2021, resultando em 1.903

documentos referentes aos termos “*reference service*”. Além disso, foi utilizado o Repositório da UFMG para encontrar estudos completos sobre avaliação de SIs, sendo selecionado para o presente estudo o trabalho de Maia (2020).

#### 3.4.1.2 Etapa 2: elaboração do instrumento

Os instrumentos utilizados na pesquisa científica podem ser escolhidos desde a proposta do problema e a definição do universo ou da amostra (Lakatos; Marconi, 2003). Assim, a escolha da metodologia refere-se ao problema estudado. Dessa maneira, a seleção foi condicionada às diversas variáveis relacionadas ao estudo; ou seja, a natureza dos fenômenos, o objeto do estudo, os investimentos. Nessa etapa dos estudos, começa a utilização das ferramentas elaboradas e das técnicas selecionadas para efetuar a coleta dos dados (Lakatos; Marconi, 2003). Assim:

os dados requeridos pela pesquisa são obtidos em diferentes naturezas. Podem ser dados de campo, ou seja, obtidos no local em que os fenômenos ocorrem espontaneamente, mediante procedimentos como observação, aplicação de questionários e entrevistas [...]” (Gil, 2019, p. 27).

O levantamento de campo (*Survey*) é uma ferramenta apropriada para estudos de opiniões e atitudes (Gil, 2008). Consiste em solicitar informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes dos dados coletados (Gil, 2008). Dentre as vantagens do levantamento, pode-se citar: “conhecimento direto da realidade [...] economia e rapidez [...]” (Gil, 2008, p. 56) e, entre as limitações destacam-se “[...] pouca profundidade no estudo da estrutura e dos processos sociais [...] limitada apreensão do processo de mudança [...]” (Gil, 2008, p. 56).

O questionário é uma ferramenta de coleta de dados, formada por uma série organizada de questões que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador (Lakatos; Marconi, 2003). Usualmente, o cientista encaminha o questionário ao respondente, seja por meio eletrônico, papel, oralmente, em uma interrogação presencial, com um pesquisador anotando as respostas (Flick, 2013; Lakatos; Marconi, 2003).

A elaboração desse tipo de instrumento deve respeitar normas de modo a aumentar a sua eficácia e validade. Além dos tipos, ordem, os grupos de perguntas, a formulação destas. Esse processo é extenso e profundo, requer atenção na seleção

das questões, e deve oportunizar a obtenção de informações válidas (Lakatos; Marconi, 2003). O questionário utilizado no presente estudo foi elaborado a partir da literatura elencada no estudo e submetido a um teste antes da sua aplicação.

#### 3.4.1.3 Etapa 3: pré-teste

Conforme Marconi e Lakatos (2017), o teste preliminar ou pré-teste é a forma de testar os instrumentos da pesquisa em uma pequena parte da população do universo ou da amostra. Essa etapa, que antecede a aplicação definitiva do instrumento, permite impedir que a pesquisa tenha resultados falsos. Assim, a intenção de aplicar o teste é para averiguar até que ponto o instrumento tem condições de garantir resultados isentos de erros. De fato, “o pré-teste se refere ao teste do questionário em uma pequena amostra de entrevistados, com objetivo de identificar e eliminar problemas potenciais” (Malhotra, 2006, p. 308).

A fim de verificar a adequação do instrumento utilizado, optou-se por selecionar nove pessoas para uma conversa informal, com a intenção de verificar se o questionário era adequado. Essas nove pessoas foram selecionadas por serem acessíveis à pesquisadora, quatro pessoas eram externas e cinco pessoas eram ligadas à UFMG. Tendo em vista que essa análise inicial não versava sobre o conteúdo do questionário, mas sim sobre o entendimento, selecionar pessoas não ligadas à UFMG contribuiu para que o instrumento pudesse ser validado tanto pela amostra da pesquisa quanto para outras pessoas. Nessa etapa, buscou-se avaliar a clareza e a compreensão das questões. Por meio do pré-teste, identificou-se questões duplicadas e questões com estilos diferentes de redação. Essa etapa resultou na redução de 40 para 25 questões.

O segundo pré-teste foi aplicado com o instrumento completo contendo a parte da categorização da população. Ao todo, nove pessoas responderam, quatro servidores da Universidade e cinco estudantes de pós-graduação da Escola Ciência da Informação.

#### 3.4.1.4 Etapa 4: instrumento final

A partir do levantamento das produções nas bases de dados e periódicos do Portal Capes, repositório UFMG, especificamente, na área de Ciência da Informação,

bem como realizados os ajustes necessários, foi possível identificar vários estudos nos quais são avaliados serviços e sistemas de informação. Esses estudos utilizam os modelos Serqual, LibQual e o modelo desenvolvido por DeLone e McLean (2003). O Quadro 4, apresenta os enunciados utilizados no questionário, bem como suas respectivas fontes.

Quadro 4 - Composição das questões do questionário

Enunciado	Fonte
Os servidores do DAP sempre informam as alterações na Legislação que impactam diretamente na folha de pagamento	Soares (2013).
Os servidores do DAP demonstram grande disponibilidade para atender às solicitações	Al-Shibly (2011); Awodoyin; Aina (2018); Soares (2013).
Os servidores do DAP atendem com muita educação e gentileza	Awodoyin; Aina (2018); Damian (2016); Greenwood; Watson; Dennis (2011); Kumar; Mahajan (2019b); Soares (2013).
Os servidores do DAP dominam plenamente o conhecimento sobre os serviços prestados	Awodoyin; Aina (2018); Cote; Kochkina; Mawhinney (2016); Damian (2016); Jones; Kayongo (2008); Kumar; Mahajan (2019b); Maia (2020); Soares (2013).
Os servidores do DAP levam em consideração a individualidade do solicitante	Al-Shibly (2011); Awodoyin; Aina (2018); Lourenço (2019); Soares (2013).
Os servidores do DAP entendem minhas necessidades de informação	Al-Shibly (2011); Awodoyin; Aina (2018); Damian (2016); Soares (2013).
O atendimento dos servidores do DAP por e-mail, telefone e/ou presencial é de boa qualidade	Damian (2016); Soares (2013)
O atendimento dos servidores DAP é feito com muita rapidez e presteza	Al-Shibly (2011); Damian (2016); Greenwood; Watson; Dennis (2011); Kumar; Mahajan (2019b); Soares (2013).
O serviço desenvolvido pelos servidores do DAP é de excelente qualidade	Damian (2016); McCaffrey (2019); Soares (2013).
Os servidores do DAP são muito atenciosos em relação às demandas	Greenwood; Watson; Dennis (2011).

Os servidores do DAP transmitem muita confiança	Greenwood; Watson; Dennis (2011); Jones; Kayongo (2008).
A solicitação de serviço de informação pessoal é tratada com muita confidencialidade	Greenwood; Watson; Dennis (2011); Kumar; Mahajan (2019b); Lourenço (2019); Maia (2020).
Os servidores passam a impressão de que gostam muito do trabalho que realizam	Greenwood; Watson; Dennis (2011).
O atendimento dos servidores do DAP é realizado com explicações claras e muito objetivas	Al-Shibly (2011); Damian (2016); Greenwood; Watson; Dennis (2011); Lourenço (2019); Maia (2020).
As informações solicitadas são entregues exatamente conforme prometido	Al-Shibly (2011); Greenwood; Watson; Dennis (2011); Hussien; Mokhtar (2018); Kumar; Mahajan (2019b); Lourenço (2019); Maia (2020); Saputro; Utami (2020).
Os servidores do DAP informam a previsão de entrega da informação solicitada, se for o caso	Al-Shibly (2011); Greenwood; Watson; Dennis (2011).
O horário de atendimento dos servidores do DAP é muito adequado	Cote; Kochkina; Mawhinney (2016); Damian (2016).
Os servidores do DAP demonstram estar muito dispostos a ajudar	Jones; Kayongo (2008); Kumar; Mahajan (2019b).
Os servidores do DAP possuem todos os equipamentos necessários à eficiência no atendimento	Kumar; Mahajan (2019b).
Os servidores do DAP fornecem todas as ferramentas que me permitem encontrar informação por conta própria	Kumar; Mahajan (2019b).
Os servidores do DAP aparentam possuir toda a documentação necessária para garantir um atendimento de boa qualidade	Kumar; Mahajan (2019b).
O atendimento fornecido pelos servidores do DAP é excelente	Hussien; Mokhtar (2018); Kumar; Mahajan (2019b); Maia (2020); Saputro; Utami (2020); Soares (2013).
As instalações do DAP possuem excelentes condições de acessibilidade	Kumar; Mahajan (2019b).

Eu confio mais nas informações prestadas pelo DAP do que nas da Seção de Pessoal da Unidade em que trabalho

Lourenço (2019); Questionamento da pesquisadora.

Antes de recorrer ao DAP, sempre busco informações com um colega ou com a Seção de Pessoal da minha Unidade.

Questionamento da pesquisadora.

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

### 3.4.2 Fase 2: coleta dos dados

Tendo sido apresentada a primeira etapa da pesquisa, apresenta-se a seguir as etapas referentes à coleta de dados.

#### 3.4.2.1 Etapa 1: coleta de dados quantitativos

O questionário desenvolvido para o presente estudo foi composto por questões identificadas no referencial teórico. Utilizaram as escalas Servqual e LibQual bem como o modelo de sucesso de sistema de informação de (Delone; MCLean, 2003).

A cada item do questionário foi associada a uma escala do tipo *Likert* de 1 a 7 pontos, que possibilita a gradação da percepção dos respondentes conforme a definição seguinte (Virgillito, 2010), de acordo com o Quadro 5.

Quadro 5 - Escala do tipo Likert

Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	Escala 7
Discordo Totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Nem concordo, nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

Fonte: Adaptação de Virgillito (2010).

A coleta de dados se deu a partir do acesso ao *link* denominado “avaliação dos serviços informacionais do DAP” (Apêndice D). O instrumento contemplou um total de 25 questões fechadas, bem como um campo para comentários opcionais. Essas questões foram avaliadas com base na escala do tipo *Likert* de 7 pontos, as quais trazem estudos que utilizam as escalas SERQUAL, LibQual, avaliação de sucesso de

SI propostas por DeLone e McLean (2003) referentes à qualidade do serviço e à satisfação do usuário.

#### 3.4.2.2 Etapa 2: coleta de dados qualitativos

A coleta de dados qualitativos ocorreu por meio de uma questão aberta, de preenchimento opcional, do questionário.

#### 3.4.2.3 Aspectos éticos da pesquisa

O projeto relativo à pesquisa realizada nesta dissertação, conforme deliberada pela ética em pesquisa regida pela resolução CN 196/1996 do Conselho Nacional de Saúde, foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da UFMG, para aprovação, formalizando-se pelo parecer 5.442.015 e CAAE:57390522.7.0000.5129.

Após a aprovação das questões éticas da pesquisa e a autorização para realizar o estudo, foi enviado um e-mail ao DAP para solicitar a colaboração dos usuários referentes aos atendimentos feitos. Dessa maneira, foi disponibilizada uma planilha com os números do Siape de todos os usuários que solicitaram algum serviço e/ou receberam algum atendimento (e-mail, presencial e/ou telefônico), e a divisão responsável por esse atendimento. As informações contidas na planilha eletrônica foram usadas para o envio do *link* para cada usuário convidado a participar da pesquisa e foram apresentados aos participantes o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Após uma semana do envio do convite, foi solicitado a quem não participou da pesquisa que fizesse a gentileza de responder ao questionário.

Foram preservados os direitos dos participantes, garantindo-lhes, a qualquer momento ao longo da pesquisa, a decisão de desistir de participar da mesma.

#### 3.4.3 Fase 3: instrumentos de análise dos dados

##### 3.4.3.1 Etapa 1: análise estatística

Para análise dos dados, foi realizada a estatística descritiva, a qual tem a intenção de organizar, resumir e descrever as partes mais relevantes de um conjunto de atributos observados, bem como comparar tais atributos com base em dois ou mais dados (Reis; Reis, 2002). Para tanto, utilizou-se o Programa R (Team, 2019), que é

um ambiente de *software* livre para computação estatística gráfica (The R. Foundation, 2019).

Antes do processamento dos dados, realizou-se um levantamento dos valores faltantes para cada uma das variáveis. Foram excluídas da análise as informações de 3 questionários, pois estes continham valores faltantes para quase a totalidade das perguntas relativas à avaliação do serviço de informação. Para os demais questionários, todos os valores faltantes para as variáveis medidas na escala do tipo *Likert* foram substituídos pelo valor 4, o valor central da escala. Essa decisão foi orientada por um estatístico.

O perfil dos participantes da pesquisa foi elaborado a partir da análise descritiva das variáveis relativas às suas características por meio da construção de tabelas de frequências (Apêndice A) e das variáveis medidas pela escala do tipo *Likert*, relativas à avaliação feitos pelos usuários do DAP.

Para a descrição dessas variáveis, foram construídos diagramas de barras e calculados os coeficientes de correlação de *Spearman* para pares e variáveis. Essa análise foi organizada em blocos de várias advindas da literatura, uma vez que as variáveis de cada bloco definem a dimensão que afeta a satisfação do serviço.

O coeficiente de correlação de *Spearman* tem por objetivo:

[...] avalia[r] a intensidade da relação monótona entre duas variáveis que estejam no mínimo numa escala ordinal, tem em consideração as ordens atribuídas às observações, em vez dos valores originais, e pode ser aplicado tanto no caso de dados lineares como no caso de dados não lineares (SOUSA, 2019, p. 1).

O índice de correlação de *Spearman* é baseado em uma escala de -1 e +1 e não depende das unidades de medida das variáveis, o que facilita a interpretação (Sousa, 2019).

As análises estatísticas foram realizadas para caracterizar o perfil dos usuários que utilizam os serviços de informação do DAP; mapear as opiniões dos usuários sobre o serviço informacional; evidenciar a relação entre o controle da informação por parte do DAP e a satisfação com o serviço do DAP; evidenciar a relação entre a qualidade do serviço e a satisfação com o serviço de informação; mapear a relação



entre o DAP como lugar e a satisfação com os serviços informacionais e propor ações para melhorias no serviço de informação do DAP.

Para avaliar a associação de cada uma das dimensões com as características demográficas e profissionais dos respondentes, foi utilizado o método de análise de variância (ANOVA), que possibilita a comparação de vários grupos ou estratos de interesse (Montgomery, 1991, 2013; Paese, 2001). A ANOVA possibilita averiguar a existência de diferença significativa entre os grupos de interesse (Paese, 2001). Quando encontrado efeito significativo para as variáveis com 3 ou mais categorias, utilizou-se o método de comparações múltiplas de Tukey, que consiste em comparar todos os possíveis pares de médias e se baseia na diferença mínima significativa, considerando os percentuais do grupo (Tukey, 1949), para comparação de todos os pares de médias 2 a 2. Na avaliação dos resultados da análise de variâncias e das comparações múltiplas pelo método de Tukey, adotou-se um nível de significância de 5%. Todas as análises estatísticas foram realizadas através dos softwares *Excel* e *R*.

#### 3.4.3.2 Medidas de avaliação da consistência interna dos constructos

A avaliação do instrumento utilizado em pesquisas acadêmicas é fundamental, pois proporciona pertinência para este. O coeficiente alfa de Cronbach é um recurso utilizado para avaliação da confiabilidade e consistência interna de ferramentas de medição (Gaspar; Shimoya, 2017).

A fim de se obter um parâmetro para analisar a consistência interna do instrumento (questionário) utilizado nesta pesquisa, apresenta-se uma classificação da confiabilidade do coeficiente alfa de Cronbach, Quadro 6.

Quadro 6 - Classificação da confiabilidade alfa de Cronbach

<b>Classificação</b>	<b>Confiabilidade</b>
$\alpha \leq 0,30$	Muito baixa
$0,30 < \alpha \leq 0,60$	Baixa
$0,60 < \alpha \leq 0,75$	Moderada
$0,75 < \alpha \leq 0,90$	Alta
$\alpha > 0,90$	Muito alta

Fonte: Adaptação de Freitas e Rodrigues (2005).

### 3.4.3.3 Análise de conteúdo

Na etapa qualitativa, os dados foram examinados a partir da análise de conteúdo, que é “um conjunto de instrumentos metodológicos cada vez mais sutis em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a ‘discursos’ (conteúdos e continentes) extremamente diversificados” (Bardin, 2009, p. 11). Essa técnica foi utilizada para analisar os comentários efetuados no questionário, de preenchimento opcional. Esse tipo de análise contempla algumas fases sequenciais organizadas em três polos cronológicos, que são: a pré-análise; a exploração do material; o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.

A técnica de análise de conteúdo de Bardin (2016) foi utilizada para analisar os comentários efetuados no questionário, os quais eram de preenchimento opcional, com vistas a categorizar e identificar possíveis aspectos positivos, negativos e indicações de melhorias atribuídas aos serviços informacionais oferecidos pelo DAP na perspectiva dos respondentes da questão.

Além de proporcionar ao pesquisador análise e interpretação das diversas comunicações, nas mais variadas fontes, essa técnica possibilita uma descrição organizada, seja ela quantitativa ou qualitativa dos dados, contribuindo, assim, para eventual reinterpretação das mensagens e para permitir uma compreensão de seus significados mais profundos (Moraes, 1999).

Em vista disso, observou-se que a análise do conteúdo permitiria melhor a sistematização e avaliação dos comentários feitos pelos usuários, de preenchimento opcional. Sua aplicação se deu a partir da necessidade de integração entre os dados coletados (quantitativos e qualitativos).

Conforme Bardin (2011) a análise de conteúdo possui algumas fases sequenciais para o seu desenvolvimento organizadas em três polos cronológicos, quais sejam:

- 1) pré-análise que possibilita emergir as primeiras instituições e tem por finalidade ordenar os dados brutos, e compreende três tarefas: a escolha dos documentos a serem submetidos à análise, a formulação das hipóteses e dos objetivos e a elaboração de indicadores que fundamentam a interpretação final. Essa parte da técnica inclui a:

a) a “leitura flutuante”, atividade que permite o contato com os documentos a analisar e conhecer o texto, deixando-se invadir por evidências e orientações (Bardin, 2011);

b) a escolha dos documentos (*corpus*), conjunto de documentos selecionados, depende dos objetivos da pesquisa. Deve-se respeitar as regras da exaustividade, representatividade, homogeneidade, pertinência (Bardin, 2011);

c) a formulação das hipóteses e dos objetivos, etapa que possibilita confirmar ou infirmar um pressuposto utilizando de instrumentos de análise e o objetivo é a finalidade do estudo o qual se pretende investigar (Bardin, 2011);

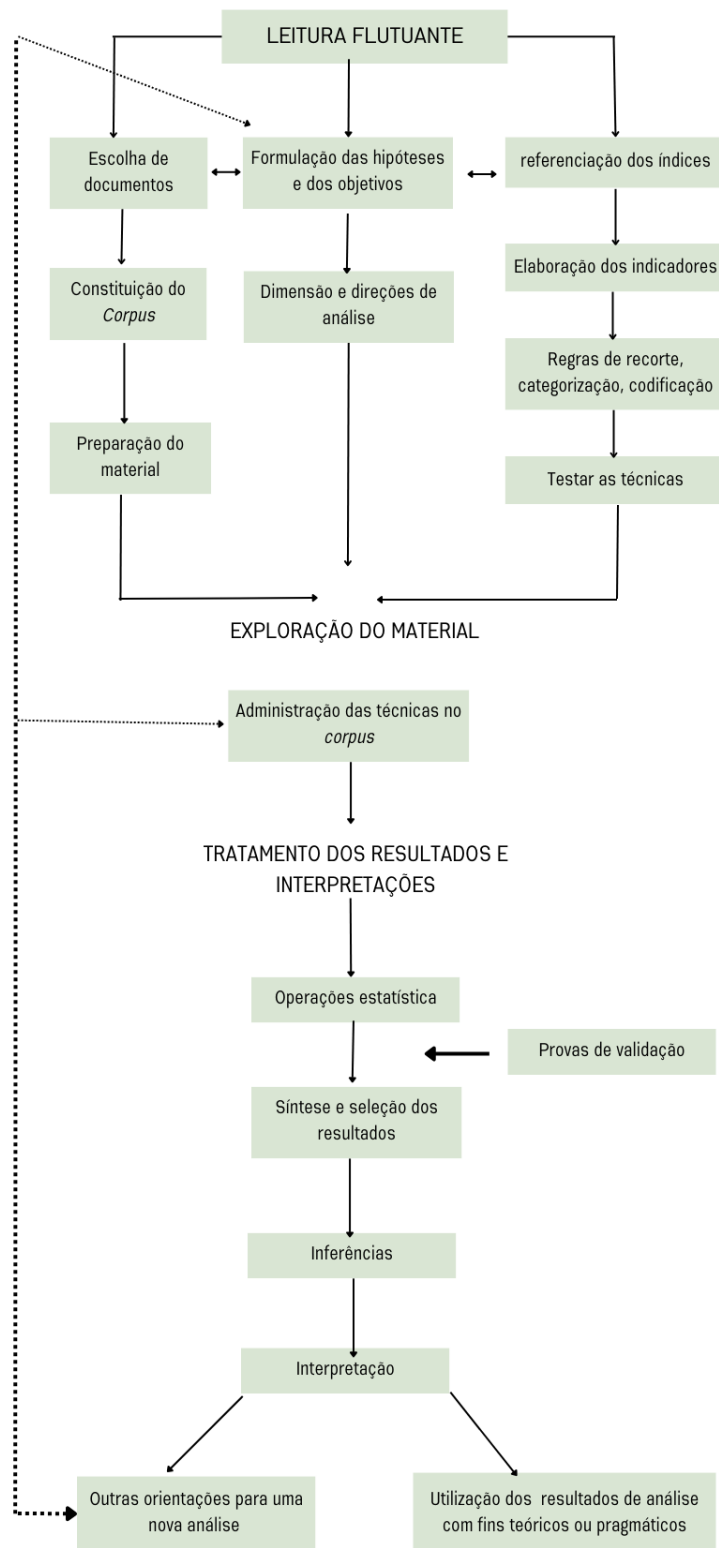
d) a referenciação dos índices e a elaboração de indicadores, o índice pode ser referência. Dessa maneira, “desde a pré-análise devem ser determinadas operações de recorte do texto em unidades comparáveis de categorização para análise temática e da modalidade de codificação para o registro do dado” (Bardin, 2011).

2) Exploração do material - a etapa da aplicação das decisões realizadas anteriormente;

3) Tratamento dos resultados obtidos e interpretação do tema na mensagem; exhibe os resultados da análise utilizando de recursos gráficos (Bardin, 2011).

No livro *Análise de Conteúdo*, apresentado por Bardin (2011), a autora identifica de forma condensada as etapas/fases da organização, guiando o processo de sua elaboração, apresentada na Figura 7.

Figura 7 - Desenvolvimento de uma análise

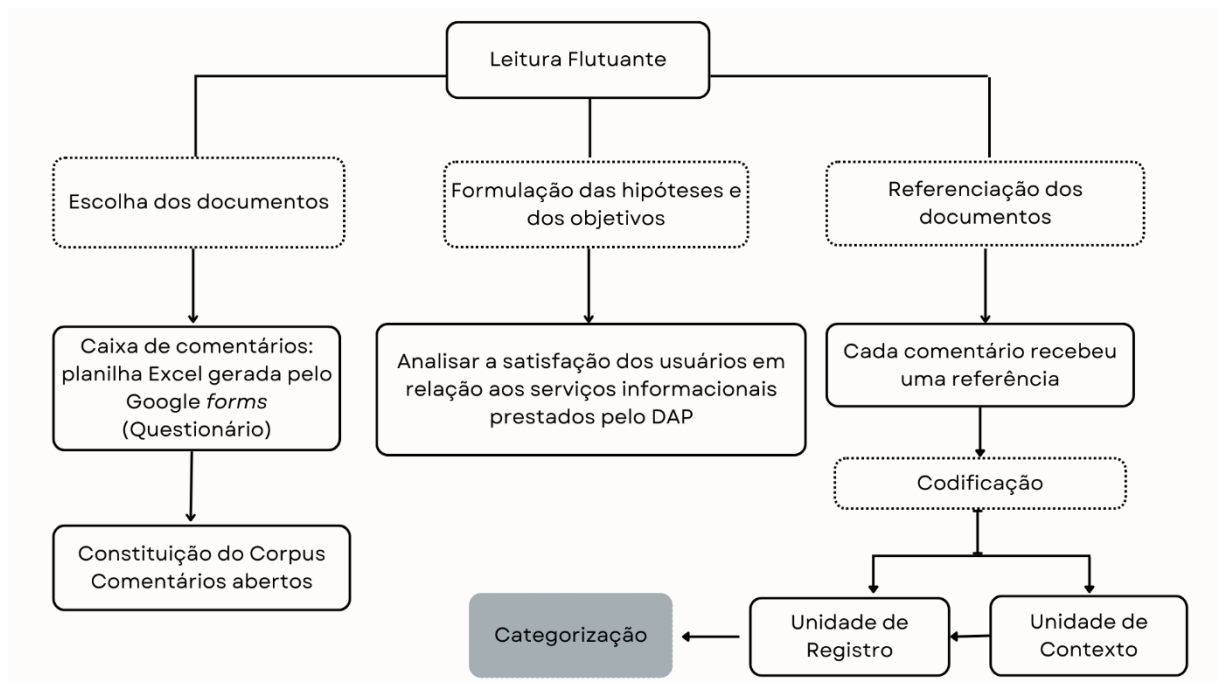
**PRÉ-ANÁLISE**

Fonte: Adaptação de Bardin (2011, p. 128).

No contexto desta pesquisa, análise de conteúdo foi empregada no estudo utilizando a técnica de análise temática para avaliar os comentários efetuados no questionário, com vistas a categorizar e identificar aspectos positivos, aspectos negativos, indicações de melhorias e satisfação com o serviço de informação na perspectiva dos respondentes da questão.

O percurso metodológico da análise de conteúdo é delineado por algumas etapas procedimentais, visando atender aos objetivos propostos, conforme descrição na Figura 8.

Figura 8 - Fases da análise de conteúdo contextualizada na pesquisa



Fonte: Adaptação de Bardin (2011).

#### 3.4.3.3.1 Etapa 1: leitura flutuante

O processo de análise dos comentários deu-se a partir da leitura flutuante, a fim de identificar possíveis categorias e descartar alguns comentários do tipo “sem comentários”, elogios, críticas à pesquisa dentre outros que fogem ao escopo do trabalho. Nesse sentido, Bardin (2011) considera que a leitura flutuante é feita para permitir o contato com os documentos a analisar e conhecer o texto, deixando-se invadir por evidências e orientações.

#### 3.4.3.3.2 Etapa 2: escolha dos documentos

A escolha dos documentos pode ser a priori ou com um propósito definido, dessa maneira compete selecionar o universo de materiais passíveis de proporcionar uma visão, explicação sobre o problema de pesquisa. Definidos os critérios de inclusão dos documentos, ou seja, estabelecido o universo a ser analisado, eventualmente, é indispensável executar a composição de um *corpus* (Bardin, 2011).

O *corpus* é o conjunto de documentos selecionados, e essa escolha depende dos objetivos da pesquisa. Para a composição *Corpus* é necessário obedecer aos critérios de: exaustividade; representatividade; homogeneidade; pertinência (Bardin, 2011). Portanto, o *corpus* desta pesquisa são os comentários realizados no campo aberto disponível no questionário enviado aos respondentes e essa seleção foi realizada a priori.

Realizou-se o *download* da planilha eletrônica gerada pelo *Google Forms* referente ao questionário aplicado. Nesse momento da coleta, o foco era analisar os comentários feitos pelos respondentes. Por isso, a parte das questões fechadas (avaliação do serviço de informação do DAP) do instrumento foram desconsideradas.

#### 3.4.3.3.3 Etapa 3: definição das categorias de análise

A análise de dados em pesquisa qualitativa utiliza parâmetros não frequenciais passíveis de possibilitar inferências, é um processo instintivo, ajustável e possibilita mais flexibilidade, diferentemente da análise dos dados em pesquisas quantitativas que é mais objetiva, rígida. Dentre os procedimentos para análise de conteúdo, tem-se a codificação que possibilita a transformação dos dados brutos em dados representativos (Bardin, 2011).

Para Lakatos e Marconi (2003), a codificação é um procedimento empregado para categorizar os dados que se conectam, com o auxílio da codificação. Os dados são convertidos em sinais, podendo ser tabulados e quantificados. Conforme os mesmos autores, essa codificação pode ser dividida em duas partes:

A codificação divide-se em duas partes: 1. classificação dos dados, agrupando-os sob determinadas categorias; 2. atribuição de um código, número ou letra, tendo cada um deles um significado. Codificar quer dizer transformar o que é qualitativo em quantitativo, para facilitar não só a tabulação dos dados, mas também sua comunicação. A técnica da

codificação não é automática, pois exige certos critérios ou normas por parte do codificador, que pode ser ou não o próprio pesquisador (Lakatos; Marconi, 2003, p. 167).

Para Bardin (2011), a sistematização da codificação engloba três critérios (no caso de uma análise quantitativa e categorial): “[...] o recorte: escolha das unidades; enumeração: escolha das regras de contagem; a classificação e a agregação: escolha das categorias” (Bardin, 2011, p. 129).

A codificação corresponde a uma transformação - efetuada segundo regras precisas - dados brutos do texto, transformação esta que, por recorte, agregação e enumeração, permite atingir uma representação do conteúdo, ou da sua expressão; suscetível de esclarecer o analista acerca das características do texto que podem servir de índices [...] (Bardin, 2011, 129).

Dessa maneira, a codificação constitui uma importante etapa da análise do conteúdo e contribui para a criação de categorias. A categorização é “[...] uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento segundo o gênero (analogia), com critérios previamente definidos” (Bardin, 2003, p. 145).

Conforme Souza (2020), as pesquisas acadêmicas, muitas vezes, reúnem uma grande quantidade de dados que necessitam ser estruturados e apresentados. A escolha das categorias é um relevante componente da análise, porque conduz a interpretação e apresentação dos resultados obtidos. Assim, nesta dissertação, a definição de categorias utilizadas são “[...] rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo de elementos (unidade de registro, no caso da análise de conteúdo) sob um título genérico, agrupamento esse efetuado em razão das características comuns destes elementos” (Bardin, 2011, P. 145).

De acordo com Bardin (2011), classificar é agrupar componentes comuns ou por suas semelhanças. Além disso, é possível que outros parâmetros persistam em outros aspectos da analogia, podendo transformar, especialmente, a divisão anterior. Diante disso, o processo de categorização abrange duas fases: “[...] o inventário: isolar os elementos; a classificação: repartir os elementos, e, portanto, procurar ou impor uma certa organização às mensagens” (Bardin, 2011, p. 146).

O processo de categorização é possível ser realizado de duas formas, que são (Bardin, 2011):

[...] o sistema de categorias e repartem-se da melhor maneira possível os elementos à medida que vão sendo encontrados. Este é procedimento por 'caixas' [...]. O sistema de categorias não é fornecido, antes resulta da classificação analógica e progressivo dos elementos. Este é o procedimento por 'acervos'. O título conceitual de cada categoria somente é definido no final da operação (Bardin, 2011, p.147).

A autora enfatiza que há boas e más categorias. Mas que boas categorias devem ter as seguintes propriedades:

a) A exclusão mútua: cada elemento deve ser realocado em apenas uma categoria. “as categorias deveriam ser construídas de tal maneira que um elemento não pudesse ter dois ou vários aspectos suscetíveis de fazerem com que fosse classificado em duas ou mais categorias” (Bardin, 2011, p.147);

b) A homogeneidade: o mesmo princípio de classificação deve ser utilizado para a organização (Bardin, 2011);

c) A pertinência: uma categoria é pertinente quando “[...] está adaptada ao material de análise escolhido e quando pertence ao quadro teórico definido [...]” (Bardin, 2011, p.148);

d) A objetividade e produtividade: os materiais a serem analisados devem ser submetidos aos princípios de classificações padronizados, de forma a desconsiderar a subjetividade e a variação de juízos;

e) A produtividade: as categorias devem gerar resultados úteis, ou seja, “[...] categorias é produtivo se fornece resultados férteis: férteis em índices de inferências, em hipóteses novas e em dados exatos” (Bardin, 2011, p. 148).

Após o *download* da planilha eletrônica gerada por meio do *Google Forms* e leitura dos comentários feitos pelos respondentes, verificou-se que a melhor forma de definição das categorias foi pelo procedimento de “acervo”, no qual o sistema de categorias não é fornecido, antes da classificação analógica e progressiva dos elementos [...] o título conceitual de cada categoria somente é definido no final da operação. (Bardin, 2011, p.147).

Tendo em vista a importância do processo de atribuição de categorias, definiram-se categorias e subcategorias que possibilitaram a organização e análise do trabalho em função do objetivo da pesquisa.

#### 3.4.3.3.4 Etapa 4: sistematização da análise dos dados



Para melhor sistematização dos dados obtidos com o preenchimento do campo aberto no questionário *online*, foi utilizada uma planilha do *Microsoft Excel* para realizar a tabulação das categorias. Tendo em vista o número baixo de resposta, não se julgou necessário utilizar o *software*.

- **Categoria analisadas**

Após a análise dos comentários feitos pelos usuários, foi possível incluí-los em categorias que descrevem o seu conteúdo, conforme Quadro 7.

Quadro 7 - Categorias analisadas no campo comentários do questionário

<b><i>Categoria</i></b>	<b><i>Definição</i></b>	<b><i>Subcategoria</i></b>	<b><i>Definição</i></b>
<i>Assistência</i>	Essa categoria foi utilizada para agrupar comentários que se referiram algum auxílio solicitado pelo usuário		
<i>Atendimento</i>	Essa categoria representa os comentários que se referiram a qualidade do atendimento prestado pelo DAP		
<i>Avaliação do serviço</i>	Essa categoria reuni comentários que avaliaram o serviço prestado pelo DAP		
<i>Capacidade de resposta e/ou ajuda</i>	Essa categoria representa os comentários que avaliaram como o DAP respondeu a demanda do solicitante.		
<i>Comunicação</i>	Essa categoria engloba comentários que avaliaram como foi a comunicação do DAP quando os usuários precisavam de informação, e/ou documentos.		
<i>Confiabilidade</i>	Essa categoria sintetiza os comentários que avaliam a confiança nas informações e documentos fornecidos pelos DAP		
<i>Conhecimento</i>	Essa categoria representa o comentário que se refere ao conhecimento do funcionário do DAP		
<i>Disponibilidade do serviço</i>	A categoria representa comentários sobre a disponibilidade do serviço no momento que o usuário necessitou		
<i>Comunicação da Informação</i>	Representa comentários que relatam a experiência com a divulgação da informação do DAP para o usuário.		
<i>Entrega da Informação</i>	Agrupar comentários que relatam qual foi a experiência da entrega da informação do DAP.		
<i>Facilidade de utilização</i>	Relata a experiência da utilização do serviço de informação do DAP		

<i>Necessidade Informacional</i>	Representa o comentário sobre se a necessidade de informação foi atendida pelo DAP.		
<i>Pessoal</i>		Admissão	Engloba comentários que indicam que o serviço pode ser melhorado admitindo mais funcionários
	Sintetiza comentários que se referem à quantidade e qualidade dos funcionários do DAP.	Treinamento	A subcategoria representa os comentários que abordam que o DAP necessita treinar os seus funcionários
<i>Qualidade da Informação</i>	Essa categoria agrupa comentários que avaliam a completude, facilidade de compreensão, relevância, personalização, segurança.		
<i>Serviço de informação</i>	Reuni comentários que avaliam o serviço de informação de maneira geral, resultado, qualidade, estrutura.		
<i>Tangíveis</i>	Essa categoria resume comentários que se refere aos equipamentos, computadores, sala de espera		
<i>Tecnologia da Informação</i>	Associa comentários que apontam aprimoramento de sistemas, equipamento tecnológicos.		
<i>Tratamento do usuário</i>	Inclui comentários que apontaram a cortesia, cordialidade, empatia durante o atendimento.		

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Em análise do Quadro 7, percebe-se as categorias criadas com base na análise de conteúdo dos comentários, sintetiza como o usuário visualiza o serviço de informação do DAP, condensada nas categorias: assistência, atendimento, avaliação do serviço, capacidade de resposta e/ou ajuda, confiabilidade, disponibilidade do serviço, qualidade da informação e tratamento do usuário, dentre outros.

Nessa etapa da pesquisa, buscou-se compreender como o usuário percebe o serviço da informação do DAP relativo à sua satisfação com este. Para os comentários obtidos num campo aberto disponibilizado dos respondentes, optou-se pela categorização dos temas, e cada categoria é descrita na literatura como o conteúdo é explorado, disponível nas seguintes subseções.

Todas as categorias, criadas conforme a literatura, e concebidas para representar a percepção dos usuários acerca dos serviços prestados pelo DAP, estão representadas nos comentários efetuados pelos usuários, agrupando as respostas em categorias que as representassem. Dessa maneira, as categorias representam um elemento de grande relevância para os respondentes.

Antes de efetuar a análise e discussão dos dados, serão apresentados os relacionamentos entre os objetivos da pesquisa e os métodos e técnicas utilizados para alcançá-los, conforme o Quadro 8.

Quadro 8 - Relacionamento entre objetivos de pesquisa e os métodos correspondentes

<b>Objetivo Geral</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Técnicas (s) e/ou instrumento (s)</b>
<i>Analisar a satisfação dos usuários em relação aos</i>	Caracterizar o perfil dos usuários que utilizam os serviços de informação do DAP	Análise descritiva
	Mapear as opiniões dos usuários sobre o serviço informacional	Análise descritiva, coeficientes de correlação de <i>Spearman</i> ; ANOVA; análise de conteúdo categorial.
	Evidenciar a relação entre o controle de informação por parte do DAP e a satisfação com o serviço do DAP	Análise descritiva, coeficientes de correlação de <i>Spearman</i> ; ANOVA; análise de conteúdo categorial.
	Evidenciar a relação entre a qualidade do serviço e a satisfação com o serviço de informação	Análise descritiva, coeficientes de correlação de <i>Spearman</i> ; ANOVA; análise de conteúdo categorial.

*serviços  
informacionais  
prestados pelo  
DAP/UFMG*

Mapear a relação entre o DAP como Lugar e a Satisfação com o serviço informacionais	Análise descritiva, coeficientes de correlação de <i>Spearman</i> ; ANOVA; análise de conteúdo categorial.
Identificar e propor ações para melhorias no serviço de informação do DAP	Análise descritiva; análise de conteúdo categorial

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Diante da explanação do relacionamento entre os objetivos da pesquisa e os modelos e técnicas utilizados para alcançá-los, a seguir, será apresentada a análise de dados e a discussão dos resultados.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Este capítulo contempla os procedimentos de análise de dados coletados e a interpretação dos resultados obtidos por meio do questionário encaminhado a 1.226 usuários, entre junho e outubro de 2022. Foram recebidos 199 questionários, excluídos 3 questionários, pois estes continham valores faltantes para quase a totalidade das perguntas relativas à avaliação do serviço, 17 questionários não foram respondidos totalmente. Portanto, foram analisados 196 questionários. Nesses casos, os valores faltantes para as variáveis medidas na escala do tipo *Likert* foram substituídos pelo valor 4, por orientação de um estatístico. Pois, excluir as observações reduziria muito a amostra.

Para Hair (2009), o tamanho adequado de uma amostra no campo das Ciências Sociais Aplicadas deve ser maior ou igual a 100. Ademais, há que se considerar um número mínimo de observações, o qual deve ter, pelo menos, cinco vezes mais respostas do que o número de variáveis a serem investigadas. Em vista disso, o número de respostas desse estudo é de 7,84 observações, atendendo ao critério aqui mencionado.

Diante do exposto, verifica-se que a amostra é significativa no que diz respeito à população objeto de pesquisa, o que corrobora a representatividade da amostra do presente estudo.

### 4.1 Fase 1: análise quantitativa

#### 4.1.1 Etapa 1: constructos

Para responder ao questionamento da pesquisa que busca saber qual é a satisfação dos usuários em relação aos serviços informacionais prestados pelo DAP/UFMG, fundamentou-se nos constructos utilizados no estudo – controle de informação, qualidade do serviço, lugar e satisfação. Foram adotados com base nas literaturas de avaliação de serviços de informação, avaliação de sistemas de informação e avaliação de serviços de referência, em razão da relevância de se avaliar a qualidade do serviço na perspectiva do usuário como um dos indicadores de satisfação. Para tanto, foram inicialmente calculadas as distribuições de frequências, médias, medianas e desvios padrão.

#### 4.1.2 Etapa 2: preparação do banco de dados

O questionário foi aplicado a uma amostra por cotas selecionadas de forma desproporcional constituída de professores do magistério superior, professores do ensino básico, técnico e tecnológico e técnicos-administrativo em educação, composto por um conjunto de variáveis referentes às características sociodemográficas dos entrevistados sobre o serviço prestado pelo Departamento de Pessoal.

O instrumento foi elaborado por variáveis relativas às opiniões dos entrevistados sobre o serviço prestado, medidas pela escala tipo *Likert* de 7 pontos, a respectiva dimensão a ser avaliada e a pergunta correspondente no questionário, dados do Quadro 9.

Quadro 9 - Variáveis medidas na escala tipo *Likert*

Variável	Dimensão	Questão
Informação	controle da informação	Q1, Q4, Q12, Q20, Q21, Q24, Q25
Qualidade	qualidade do serviço	Q2, Q3, Q8, Q10, Q11, Q13, Q14, Q16, Q18
Espaço físico	lugar	Q17, Q18, Q23
Satisfação	satisfação	Q5, Q6, Q7, Q9, Q15, Q22

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

As variáveis de natureza, categórica, nominal, quantitativas, relacionadas às características sociodemográficas dos entrevistados encontram-se no Quadro 10.

Quadro 10 - Variáveis sociodemográficas medidas no questionário

Características sociodemográficas	Categorias
Gênero	Feminino, masculino, prefiro não informar
Faixa etária	De 21 a 40 anos, de 41 a 50 anos, acima de 51 anos
Escolaridade	Sem pós-graduação, especialização, mestrado, doutorado, pós-graduação
Tempo na UFMG	De 1 a 3 anos, de 4 a 10 anos, acima de 51 anos
Enquadramento funcional	Técnico administrativo, magistério

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

#### 4.1.3 Etapa 3: caracterização da amostra

- Característica demográficas e profissionais

Para caracterizar o perfil dos respondentes, foram feitas perguntas sobre escolaridade, faixa etária, unidade de lotação, enquadramento funcional, tempo de trabalho na UFMG e o motivo da busca pelo DAP.

Tendo em vista o grande número de unidades acadêmicas e administrativas da instituição que responderam ao questionário, selecionou-se somente as unidades de lotação que obtiveram o maior número de respondentes, as demais unidades, que tinham poucas ocorrências, foram agrupadas em “outras unidades”. Na Tabela 1, é apresentada a distribuição dos entrevistados segundo as unidades acadêmicas de pertencimento.

Tabela 1 - Unidade de lotação do usuários

Unidade de lotação	Frequência absoluta	Frequência relativa
Hospital das Clínicas	28	14,29%
Em branco	18	9,18%
Departamento de Administração de Pessoal	13	6,63%
Escola de Engenharia	13	6,63%
Instituto de Ciências Exatas	10	5,10%
Instituto de Ciências Biológicas	8	4,08%
Reitoria	8	4,08%
Colégio Técnico	7	3,57%
Faculdade de educação	7	3,57%
Faculdade de medicina	7	3,57%
Outras Unidades	77	39,29%



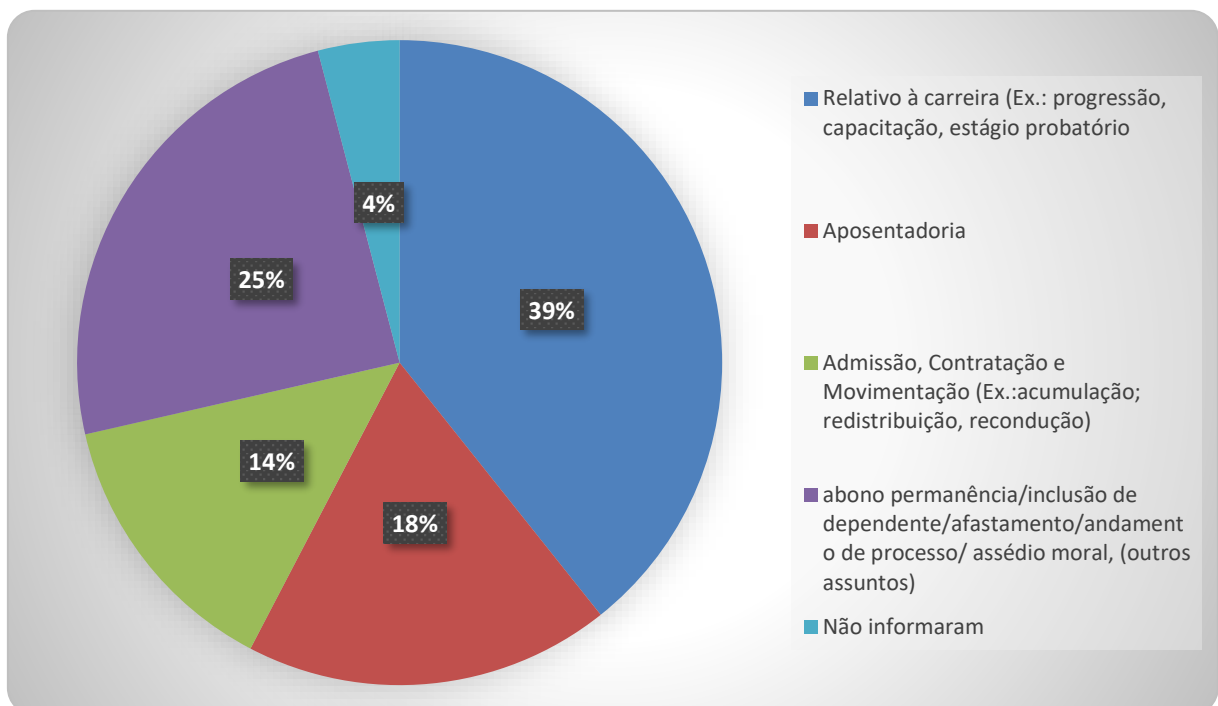
Total	196	100%
-------	-----	------

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

O Gráfico 1 apresenta o que motivou o respondente a procurar o DAP, ou seja, o assunto de interesse. Em sua grande maioria, 77 respondentes (39%) procuraram o DAP para se informar sobre aspectos relacionados à carreira profissional como, por exemplo, progressão, capacitação, estágio probatório, entre outros. O segundo assunto mais procurado pelos usuários foram dúvidas sobre a aposentadoria 36 (18%) e assuntos ligados à admissão, contratação feita por 27 respondentes (14%).

Tendo em vista o elevado número de assunto procurado, o gráfico também agrupa 48 assuntos que obtiveram somente uma menção, correspondendo a (25%) do total. Por fim, 8 respondentes (4,0%) não informaram o motivo da procura.

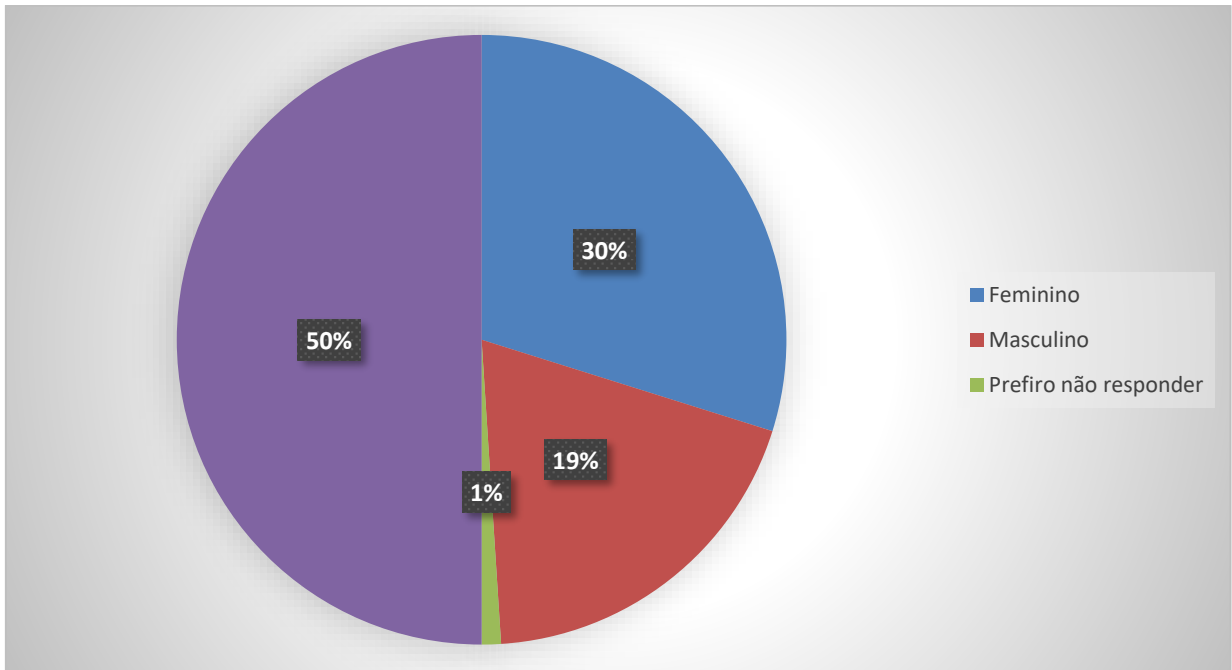
Gráfico 1 - Assuntos mais buscados no DAP



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

O Gráfico 2 demonstra que a metade da amostra é do gênero feminino 117, (50%), enquanto os participantes masculinos 75, correspondem a (19%) da amostra. Quatro respondentes (1%) preferiram não responder à questão.

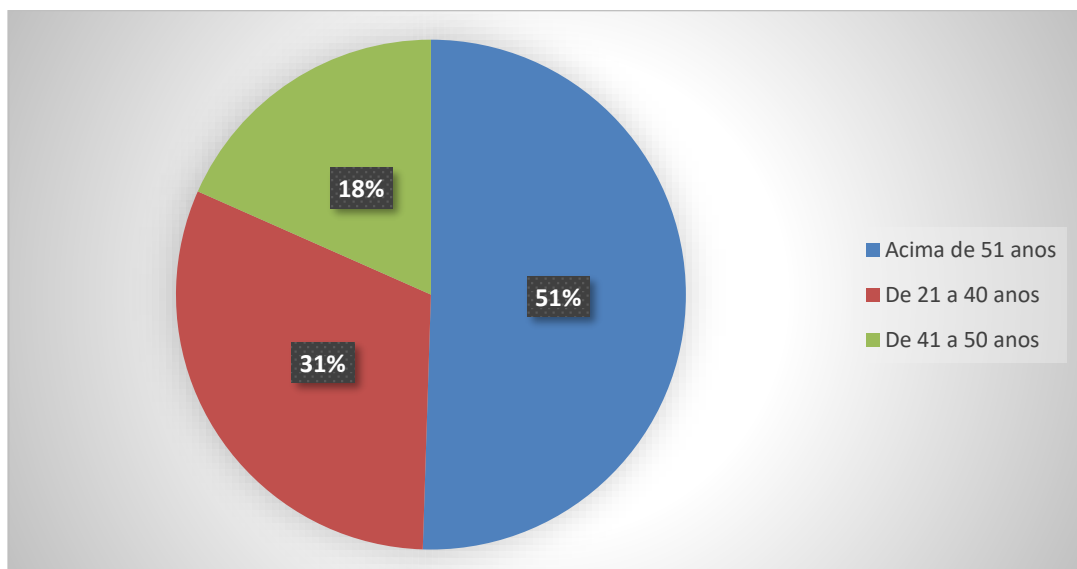
Gráfico 2 - Gênero dos respondentes



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Na análise referente à variável faixa etária, as categorias “de 21 a 30 anos” e “De 31 a 40 anos” foram agrupadas em uma só categoria: “de 21 a 40 anos”. Pois, a categoria “de 21 a 30 anos” apresentou um pequeno número de respondentes, apenas 6 respostas. Os dados evidenciam que mais da metade dos respondentes informaram ter “acima de 51 anos” 99 (51%) e cerca de 61 (31%) disseram ter “de 21 a 40 anos”, conforme Gráfico 3.

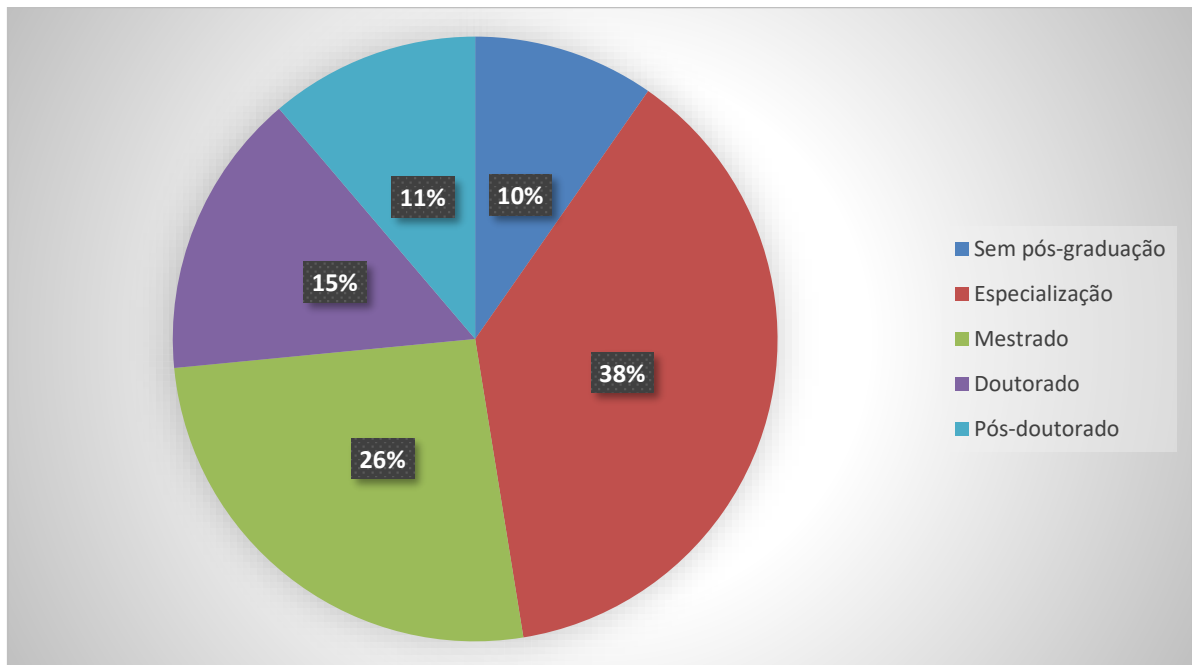
Gráfico 3 - Faixa etária



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Para a elaboração do Gráfico 4, referente à escolaridade, também foi necessário agrupar as categorias: ensino fundamental, ensino médio e graduação em uma única categoria, denominada de profissionais “sem pós-graduação”, devido ao pequeno número de observação nas 2 primeiras categorias. É possível verificar que a maioria dos respondentes indicou possuir especialização 74 (38%), em seguida, os que disseram possuir mestrado 51 (26%), seguido por doutorado 30 (15%), com pós-doutorado 30 (11%) e, por fim, 19 (10%) dos respondentes informaram não possuir pós-graduação.

Gráfico 4 - Escolaridade

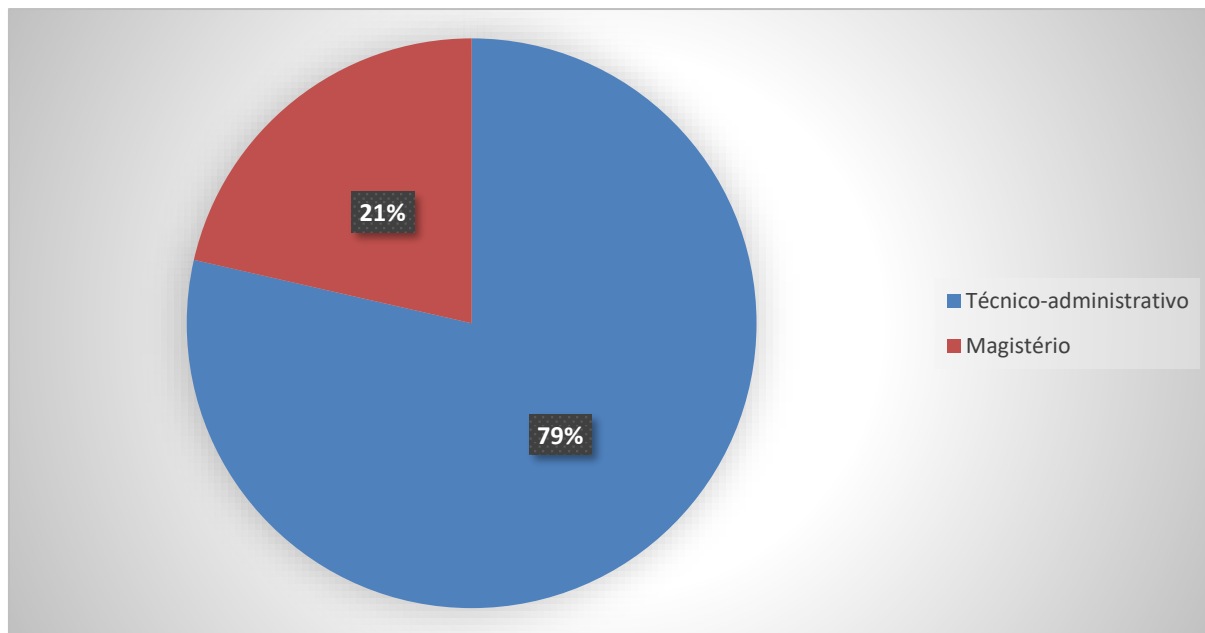


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Tendo em vista que o público-alvo da pesquisa era o usuário do DAP, solicitou-se a eles a indicação de seus enquadramentos funcionais. A princípio foram disponibilizadas três opções: “magistério superior”, “magistério do ensino básico”, “técnico e tecnológico (EBTT)” e “técnico-administrativo”. Contudo, uma vez que apenas 3 (2,5%) dos respondentes diziam ser professores (EBTT), realizou-se o agrupamento das categorias: “magistério superior” e “EBTT” na categoria: “magistério”, 154 dos respondentes (79%), majoritariamente, são técnicos administrativos, ao passo que 42 (21%) se declararam docentes. Durante o período do estudo, o número de técnicos cerca de 4.000, (56%) era um pouco superior aos docentes 3.088, (44%)

(PRORH, 2021), bem diferente da composição observada para a amostra dada no Gráfico 5.

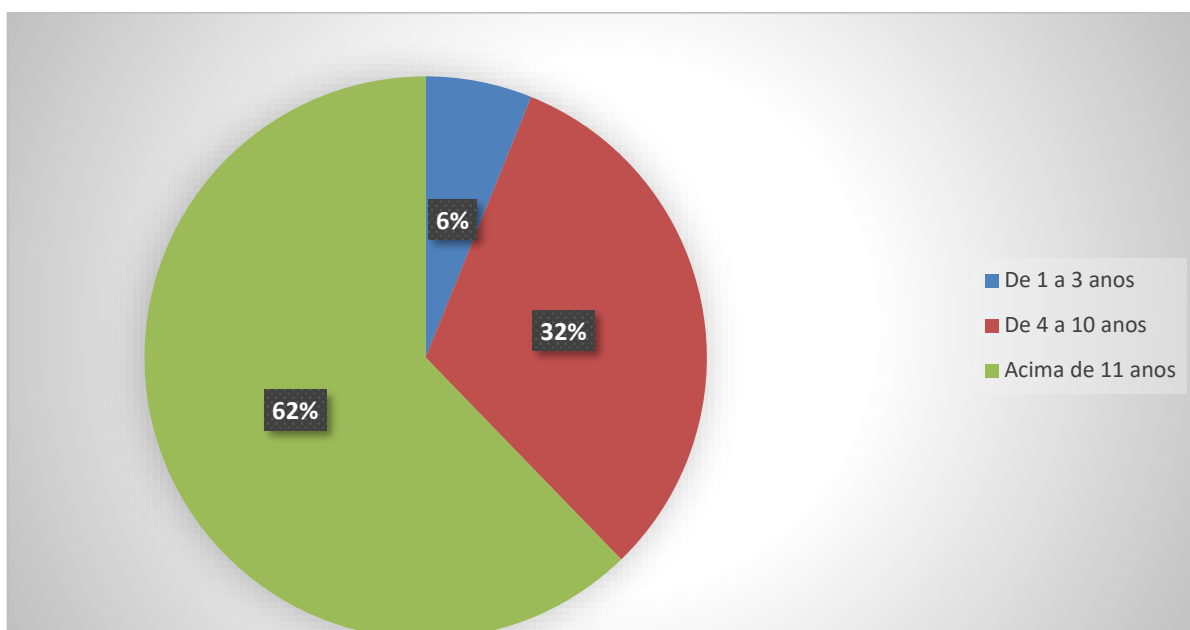
Gráfico 5 - Enquadramento funcional



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Os dados do Gráfico 6 registram que a maioria dos participantes da pesquisa, 122 (62%), é de usuários que trabalham há mais de 11 anos na UFMG e que os que trabalham de 4 a 10 anos são ao todo 62 (32%). Esses dados indicam que a amostra da pesquisa é constituída de pessoas com grande experiência profissional na Universidade.

Gráfico 6 - Tempo de trabalho na UFMG



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Para a descrição do perfil dos usuários, realizou-se a análise descritiva das variáveis relativas às características dos participantes, por meio da construção de tabelas de frequência, conforme apêndice A. Além disso, calculou-se as variáveis dentro de cada grupo (dimensão), os coeficientes de correlação de *Spearman* e coeficiente alpha de Cronbach (BRUIN, 2006), para avaliar a consistência interna entre eles. Algumas variáveis foram recategorizadas, agrupando categorias com pouca frequência a categorias adjacentes. Além disso, realizou-se análise descritiva das variáveis medidas na escala do tipo *Likert* de 7 pontos, relativas à avaliação feita pelos usuários dos serviços prestados pelo DAP.

#### 4.1.4 Etapa 4: análise descritiva

##### 4.1.4.1 Avaliação do DAP pelos respondentes

As análises estatísticas foram realizadas para descrever o perfil dos respondentes; mapear as opiniões dos respondentes; evidenciar a relação entre o controle da informação por parte do DAP e a satisfação com o serviço do DAP; evidenciar a relação entre a qualidade do serviço e a satisfação com o serviço de informação; mapear a relação entre o DAP como lugar e a satisfação com os serviços informacionais.

Para o presente trabalho, optou-se por apresentar somente as tabelas com as análises descritivas mais relevantes. As análises completas dos constructos encontram-se disponíveis no Apêndice B.

- **Controle da informação**

Na dimensão controle da informação, conforme dados da Tabela 2, um dos atributos mais bem avaliados do constructo refere-se à Q12 “às solicitações do serviço de informação serem tratadas com muita confidencialidade”. O usuário, ao entrar em contato com o DAP, deseja, além de uma informação, documento ou orientação, que as suas informações e solicitações estejam seguras. Isso é primordial para um serviço de informação de qualidade. Com base nos resultados apresentados, percebe-se que uma grande parcela dos respondentes acredita que as suas solicitações são tratadas com confidencialidade o que vai ao encontro do estudo de Maia (2020) o qual destaca a importância da confiança na segurança das informações de um sistema de informação.

Outra possível causa dessa avaliação positiva deve-se também a um dever do serviço público que é garantir a proteção da informação pessoal e a proibição da divulgação ou acesso a essas informações a pessoas não autorizadas, o que vai ao encontro da legislação brasileira.

Além disso, mais da metade dos respondentes informaram, na Q25, que “antes de recorrer ao DAP sempre buscam informações em outras fontes, como colega ou seção de pessoas da sua unidade”. Nesse sentido, sabe-se que os usuários buscam outras fontes antes de procurar o DAP, porém, conforme os dados, não é possível visualizar, a princípio, o motivo da hierarquia no processo de busca informacional, mas podem-se visualizar possíveis explicações para esses dados. Os colegas de trabalho constituem uma fonte de informação confiável e acessível, o que vai ao encontro do estudo de Barbosa (2003) que destaca a relevância das fontes pessoais na busca por informações dentro das organizações e que essas fontes se mantêm como principais dentro da gestão da informação e do conhecimento. Além de possibilitar mais agilidade na obtenção do que se deseja consoante ao estudo de Mafra Pereira (2016).

Tabela 2 - Resumo da descrição: controle da Informação

Cont. Info.	Disc. total.		Disc. parcial.		Nem conc., nem disc.		Conc. parcial.		Conc. total.		Subtotal do Controle da Informação							
	F.	%	F.	%	F.	%	F.	%	F.	%	F.	Me	<sup>3</sup> Mo	Desv. Pad.				
	Q1	35	17,9	20	10,2	22	11,2	26	13,3	27	13,8	30	15,3	36	18,37	196	4,13	7
Q12	6	3	5	2,5	7	3,6	24	12,2	25	12,8	41	20,9	88	44,9	196	5,72	7	1,58
Q24	31	15,8	14	7,1	18	9,1	43	21,9	22	11,2	26	13,3	42	21,4	196	4,30	4	2,07
Q25	5	2,6	4	2	5	2,5	12	6,1	28	14,3	38	19,4	104	53,1	196	5,97	7	1,46
<sup>4</sup> Me	19,3	9,8	10,8	5,5	13,0	6,6	26,3	13,4	25,5	13,0	33,8	17,2	67,5	34,4		5,0		

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Uma das piores médias de todas as avaliações do controle da informação foram aqueles referentes à Q1 “os servidores do DAP sempre informam as alterações na legislação que impactam diretamente na folha de pagamento”, nota-se que a diferença de quem concorda /concorda plenamente e discorda/discorda totalmente é de apenas 10 respondentes, em concordância com o valor do desvio padrão mais alto do constructo, indicando que as respostas estão espalhadas por toda escala do tipo *Likert*.

Esse resultado é expressivo diante da relevância de se informar ao servidor sobre alterações que impactam diretamente a vida funcional na perspectiva da comunicação da informação, principalmente se essa informação é de caráter pessoal e, em alguns casos, podem ser obtidas somente por este serviço de informação, informar e atualizar o seu usuário sobre informações de seu interesse é essencial para a UI. O que está de acordo com os estudos de Saputro e Utami (2020) no qual a UI deve prestar um serviço que possibilite ao seu usuário conhecer o que ela poderá fornecer em termos de informação e/ou documentos, permitindo que o usuário saiba,

<sup>3</sup> Moda

<sup>4</sup> Média

exatamente, onde encontrar o que precisa e em direção à quarta lei proposta por Ranganathan (2009) “poupe o tempo do usuário”, ou seja, a UI deve ter em foco facilitar a vida do usuário. De fato, uma das funções do serviço de referência é informar aos usuários das informações que delas necessitam, o que vai em direção aos estudos de Foskett (1969), nos quais se preconiza que manter o usuário atualizado conforme seu interesse é uma das funções do serviço de referência.

Relativo ao atributo de “confiança nas informações do DAP” na Q24, 43 (21,9%) respondentes são indiferentes ao enunciado. Já 68 (34,7%), concordam com a Q24 “eu confio mais nas informações prestadas pelo DAP do que nas da Seção de Pessoal da Unidade em que eu trabalho”. Porém, 45 (22,9%) respondentes informaram discordar/discordam plenamente do enunciado. Conforme análise dos dados, percebe-se que há um número expressivo em relação à neutralidade e discordância sobre esse atributo. De modo particular, pode-se fazer relação com a Q25 que os usuários procuram os colegas ou a seção de pessoal do DAP.

As fontes pessoais internas são consideradas as mais confiáveis, ao consultar os amigos e/ou colegas, o usuário pode obter informações relevantes da experiência, colocando-se no lugar de quem viveu a experiência. Além de, no momento da necessidade informacional, nem sempre o prestador de informação estará disponível, o que vai ao encontro do estudo de Mafra Pereira (2016) e Zeithaml Bitner (2003). Dessa maneira, pode-se inferir que, mesmo que indiretamente, as fontes consultadas antes do DAP são mais confiáveis.

Portanto, pela análise dos dados desse constructo, infere-se que o controle da informação é um dos responsáveis pela satisfação com o serviço. Uma vez que as variáveis desse constructo são, extremamente, importantes para a satisfação final do seu usuário. Em vista disso, os usuários estão, parcialmente, satisfeitos com o controle da informação, apesar desse constructo ter obtido uma das maiores médias de todos os constructos avaliados. Porém, uma variável, especialmente, deve ser analisada e aprimorada “informar as alterações na legislação que impactam diretamente na folha de pagamento”. Como dito anteriormente, uma UI deve oferecer aos seus usuários informações de seu interesse, além da informação onde está localizada. Sabe-se das dificuldades das UIs em manter seus usuários atualizados, especialmente, o DAP, que lida com inúmeras informações dos seus usuários,





Q3	6	3,1	5	2,6	10	5,1	26	13,3	23	11,7	52	26,5	75	37,8	196	5,58	7	1,58
Q10	11	5,6	14	7,1	11	5,6	26	13,3	28	14,2	53	27,4	53	27,1	196	5,12	6	1,80
Q13	19	9,7	16	8,2	16	8,2	40	20,4	35	17,9	40	20,4	30	15,3	196	4,51	4	1,85
Q16	22	11,2	14	7,1	11	5,6	33	16,8	30	15,3	34	17,4	52	26,5	195	4,75	7	2,01
Média	14,5	7,4	12,3	6,2	12,0	6,1	31,3	15,9	29,0	14,8	44,8	22,8	45,8	26,7		5,0		

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

As avaliações mais negativas no constructo dizem respeito a “os servidores passam a impressão de que gostam muito do trabalho que realizam” na Q13. A colaboração do funcionário para um serviço informacional de qualidade é fundamental, pois ele será o primeiro contato do usuário com o serviço. Caso haja algum problema nesse contato, o usuário pode ter uma má impressão da qualidade do serviço, o que está de acordo com estudos de Soares (2013) e Zeithaml e Bitner (2003). Conforme esses autores, os clientes compreendem a qualidade do serviço com base no produto/informação que foi entregue e como foi a interação entre prestador do serviço e cliente.

Em análise aos dados da tabela, percebe-se que 86 (43,9%) respondentes informaram que concordam ou concordam totalmente com a Q16, “os servidores do DAP informam a previsão de entrega da informação solicitada, se for o caso”. Contudo, 36 (18,4%) respondentes discordam ou discordam totalmente da assertiva e 33 (16,8%) pessoas são indiferentes ao enunciado. Pelos resultados, nota-se que não há predominância de opiniões a respeito da previsão de entrega da informação e que os desvios padrão, quando comparado com outras questões do constructo, é o mais elevado, indicando que muitas pessoas divergiram nesse quesito. Nesse sentido, informar ao servidor o tempo para disponibilizar a informação é essencial. Além disso, é preciso que essa previsão seja realizada num custo-benefício adequado ao usuário, pois, se a previsão e a efetiva entrega forem prolongadas, o usuário poderá sair insatisfeito com o serviço, o que vai ao encontro dos estudos como os de Accart (2012) Damian (2016), Pessoa e Cunha (2007). Ou seja, se a entrega da informação for

demasiadamente longa, a sensação de agilidade do serviço é anulada, podendo acarretar insatisfação.

Em vista disso, a análise do constructo qualidade do serviço conduz à satisfação do usuário. Percebe-se que muitas variáveis desse constructo foram positivas, como, por exemplo, “atendimento com educação”, “atenciosos em relação às demandas”. Porém, fatores de atenção, estão voltados para as variáveis “passarem a impressão de que gostam do trabalho” e “previsão de entrega”. É gratificante para uma UI que o seu usuário a avalie positivamente em relação ao tratamento dispensado ao usuário desse serviço. Nesse sentido, o usuário está satisfeito com esse quesito. Entretanto, as variáveis avaliadas negativamente devem ser analisadas mais profundamente pelo Departamento. A primeira análise deve buscar responder ao porquê de os funcionários estarem passando a impressão de não gostarem do trabalho, tanto que os usuários percebem. A segunda análise deve responder ao porquê de a previsão da entrega dos documentos/informação estar em desacordo com a expectativa do usuário. Aqui, se deve fazer uma ressalva, que cada usuário necessita de uma informação, documentos, orientação personalizada e que nem sempre a resposta será ágil. Porém, é necessária uma estimativa para que o usuário possa estar ciente de quando terá acesso aos documentos, à informação ou a orientação. Diante disso, acredita-se que as respostas dessas análises não estão motivadas em um só explicação, porém, em vários motivos que devem ser trabalhados da melhor maneira pelo DAP. Uma das possíveis causas, excesso de trabalho, número reduzido de funcionários, motivação para trabalhar na equipe, dentre outros, nos quais o DAP deve investigar.

Portanto, os usuários estão parcialmente satisfeitos com a qualidade do serviço. Contudo, o que não permite que o servidor esteja plenamente satisfeito com esse constructo refere-se a informar a previsão da entrega da informação.

- **Lugar**

Em termos gerais, essa dimensão obteve uma das pontuações mais baixas de todos os construtos avaliados, merecendo destaque para a avaliação sobre as instalações do DAP relativas às condições de acessibilidade. Contudo, antes de seguir com a análise dos dados, há que se mencionar que as conclusões dessa dimensão

devem ser realizadas com cautela, uma vez que nem todos que participaram do estudo têm conhecimento do espaço físico do DAP. Em virtude disso, os resultados devem ser investigados melhor, em outras oportunidades.

Feita essa ponderação, os dados revelam que a maioria das pessoas, 57 (29,1%), mostraram-se indiferentes à questão de o DAP ser acessível. No entanto, 43 (21,9%) discordam/discordam plenamente da acessibilidade do Departamento. Esses dados convergem para os achados de Vergueiro e Carvalho (2001). Diante disso, é sabida a importância dos espaços físicos de consultas nas UI. De acordo com dados obtidos no presente estudo, é possível identificar que há insatisfação para 21,9% dos respondentes. A esse propósito, é necessário investir em ambientes adaptados às necessidades dos usuários com vistas a tornar o lugar agradável a todos os públicos, o que está em consonância com os estudos de Santin (2020), Saputro e Utami (2020) no qual as instalações e a infraestrutura de uma unidade de informação pode ser melhorada, tornando-se um lugar agradável, protegido e oferecer adequado acesso aos recursos informacionais conforme a necessidade dos utilizadores; e de Cook e Maciel (2010) que trazem a noção de unidade de informação como local essencial para qualidade do serviço a partir de uma perspectiva centrada no usuário, de acordo com a Tabela 4.

Tabela 4 - Resumo da descrição: lugar

Lugar	Disc. total.		Disc. parcial.		Disc. parcial.		Nem conc., nem disc.		Conc. parcial.		Conc. total.		Subtotal do Lugar					
	F.	%	F.	%	F.	%	F.	%	F.	%	F.	%	F.	Me	M o	Desv. Pad.		
	Q17	13	6,6	10	5,1	13	6,6	34	17,4	28	14,3	46	23,47	52	26,5	196	5,03	4
Q23	29	14,8	14	7,1	28	14,3	57	29,1	57	29,1	21	10,7	19	9,7	196	3,93	4	1,79
Me	21	10,7	12	6,1	20,5	10,5	45,5	23,2	28	14,3	33,5	17,1	35,5	18,1		4,5		

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

De acordo com os dados, 98 (50%) dos respondentes concordam com a Q17 “o horário de atendimento dos servidores do DAP é muito adequado”; cerca de 34

(17,4%) pessoas são indiferentes ao enunciado e 23 (11,7%) respondentes discordam ou discordam totalmente da assertiva. Esses dados sugerem que o horário de atendimento tem impacto positivo para a metade dos entrevistados. Apesar da existência de alguma discordância, em termos percentuais de 23 (11,7%) infere-se que o horário de atendimento do DAP é adequado.

Em análise do constructo lugar, percebem-se alguns pontos de atenção, principalmente no que se refere à acessibilidade. Além das ressalvas já realizadas no trabalho, os usuários consideram o horário de atendimento adequado às suas necessidades. Contudo, possuir equipamentos e acessibilidade apresentou as notas mais baixas. Em vista disso, percebe-se que os usuários estão parcialmente satisfeitos com essa dimensão.

- **Satisfação**

De modo geral, esse construto foi bem avaliado pelos respondentes. Contudo, há dois atributos que destoam; eles são referentes à individualidade do usuário presente na Q5 “os servidores do DAP levam em consideração a individualidade do solicitante”, para que os usuários de um serviço de informação estejam satisfeitos com o serviço é necessário que toda a experiência com o serviço tenha sido satisfatória na perspectiva de quem recebe o serviço. Para isso, é fundamental que a UI conheça o seu usuário e ofereça serviço de qualidade com base em sua necessidade e sua individualidade, o que vai ao encontro dos estudos de Petry e Fagundes (2019). Conforme esses autores, para as instituições que desejam focar na satisfação dos seus clientes (usuários) é imperativo conhecê-los, reconhecer o seu comportamento e saber, exatamente, o que eles estão buscando, de acordo com a Tabela 5.

Em relação ao atendimento do DAP na Q22, “o atendimento fornecido pelos servidores do DAP é excelente”, cerca de 92 (46,9%) respondentes concordam com o enunciado. Porém, 30 (15,3%) discordam ou discordam totalmente da assertiva. Conforme os dados não há uma predominância de opinião, pois uma parcela dos respondentes considera o atendimento excelente. Com base nas demais análises realizadas, percebe-se que, na opinião dos respondentes, o atendimento é de boa qualidade. Porém, quando se avalia a excelência, não há concordância plena. Nesse sentido, entende-se que a excelência como entregar o algo a mais, seja no

atendimento, na entrega da informação, é ultrapassar as expectativas o que vai ao encontro dos estudos de Alves *et al.* (2015), Brito e Vergueiro (2013), Cossich (2014), Teboul (2002) que, apesar do atendimento estar em conformidade com o que foi prometido, às vezes, é preciso ir além e ultrapassar as expectativas ou surpreender o usuário.

Tabela 5 - Resumo da descrição: satisfação

Sat.	Disc. total.		Disc. parcial.				Nem conc., nem disc.		Conc. parcial.		Conc. total.		Subtotal da Satisfação					
	F.	%	F.	%	F.	%	F.	%	F.	%	F.	%	F.	Me	M o	Desv. Pad.		
	Q5	21	10,7	15	7,7	5	2,6	40	20,4	31	15,8	39	19,9	45	23,0	196	4,76	7
Q7	12	6,1	12	6,1	6	3,1	27	13,8	29	14,8	52	26,5	58	29,6	196	5,23	7	1,79
Q15	14	7,1	13	6,6	13	6,6	27	13,8	27	13,8	52	26,5	50	25,5	196	5,03	6	1,86
Q22	19	9,7	11	5,6	16	8,2	26	13,3	32	16,3	50	25,5	42	24,4	196	4,82	6	1,90
Me.	16,5	8,4	12,8	6,5	10	5,1	30	15,3	29,8	15,2	48,3	24,6	50,8	25,9		4,9		

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

As notas mais elevadas consideradas pelos respondentes estão no atributo de atendimento feito pelos servidores nos diversos canais, conforme as respostas à Q7 “o atendimento dos funcionários do DAP por e-mail, telefone e/ou presencial é de boa qualidade”. De acordo com os dados da tabela, 110 respondentes (56,1%) concordam/concordam plenamente que o atendimento do DAP é de boa qualidade. Esse atributo conduz à satisfação. Quando se inicia o atendimento com o serviço de referência, o usuário espera que sua experiência com o atendimento seja agradável e que sua demanda seja atendida, o que condiz com os estudos de Cossich (2014), para quem o atendimento de qualidade conduz à satisfação do usuário, no sentido de ser eficiente, é possibilitar satisfação e atendimento às necessidades informacionais.

No atributo “entrega das informações” presente na Q15, “as informações são entregues exatamente conforme o prometido”, 102 (52,0%) respondentes concordam ou concordam plenamente com o enunciado, 27 (13,8%) são indiferentes. Mas 27 (13,8%) pessoas discordam ou discordam totalmente do enunciado. Conforme os dados, um pouco mais da metade dos respondentes avaliam positivamente esse aspecto do serviço. Em virtude das inúmeras demandas cadastrais, dos atendimentos pelos diversos canais (telefone, e-mail, presencial) das análises processuais, comunicar e entregar essa informação/documento ao usuário constitui um desafio ao serviço de informação, considerando a complexidade de todo processo (busca, seleção, entrega) o que está de acordo com os estudos de Teboul (2002), no qual é complicado fazer promessas tangíveis e transmitir ao usuário, pois, assim você está determinando normas de prestação de serviços quando se trata de elementos imateriais como a interação com os funcionários e para aspectos materiais, nos quais os resultados são quantificados, caso haja diferença entre o prometido e o entregue, haverá descontentamento com o serviço.

O constructo satisfação foi positivamente avaliado em, praticamente, quase todas as variáveis, com exceção de “considerar a individualidade do solicitante” e “atendimento excelente”. Portanto, os usuários estão satisfeitos com os atendimentos e com as informações entregues exatamente conforme o prometido. Contudo, não estão totalmente satisfeitos devido à impressão de que o DAP não considera a individualidade no momento do atendimento o que faz esse usuário avaliar de modo negativo o serviço.

Isso posto, acredita-se com base nas análises de todos os constructos realizadas, que os usuários estão parcialmente satisfeitos com o serviço informacional fornecido pelo DAP.

#### 4.1.5 Etapa 5: descrição e correlação dos constructos

Dentro de cada constructo, todas as variáveis apresentaram correlações altas entre si e elevado valor para o coeficiente alpha de Cronbach, indicando que elas apresentam boa consistência interna. Pelos dados apresentados, percebe-se que a qualidade do serviço e a satisfação foram as dimensões com os valores mais altos. Contudo a dimensão lugar, apresentou o menor valor para o alpha de Cronbach.

Nesse sentido, os resultados devem ser analisados com atenção, pois muitos usuários realizam consultas remotas ao DAP, desconhecendo o seu espaço físico. Nota-se também que essa foi a dimensão com pior avaliação por parte dos usuários, conforme a Tabela 6.

Tabela 6 - Alpha de Cronbach das dimensões do estudo

	<b>Informação</b>	<b>lugar</b>	<b>Qualidade</b>	<b>satisfação</b>
<b>Alpha de Cronbach</b>	<b>0,859</b>	<b>0,797</b>	<b>0,973</b>	<b>0,971</b>
<b><sup>5</sup>(I.C. de 95%)</b>	<b>(0,773 – 0,859)</b>	<b>(0,647 – 0,797)</b>	<b>(0,954 – 0,973)</b>	<b>(0,948 – 0,971)</b>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Relativo ao controle da informação, tendo em vista a análise realizada, buscou-se averiguar a correlação entre as variáveis do constructo. Como é possível observar, com exceção do par de variáveis “buscam info. colega” e “confiança nas informações” que praticamente não se correlacionam, presentes nas questões 24 e 25. Os demais pares de variáveis apresentam correlação positiva entre si, moderadas a fortes. Ou seja, eles conjuntamente estão medindo a mesma dimensão. Com destaque para a correlação apresentada entre o “domínio do conhecimento” e a “documentação” (0,777), sendo a mais forte, entre as variáveis desse constructo. Quanto maior o escore, mais positiva é a avaliação, presentes na Figura 9.

---

<sup>5</sup> Intervalo de confiança de 95%



Figura 9 - Matriz de correlações das variáveis que compõem o controle da informação

	info_legislacao	dominio	confidencialidade	ferramentas	documentacao	confianca_info
info_colega	0.130	0.228	0.324	0.211	0.239	-0.028
confianca_info	0.174	0.189	0.189	0.271	0.248	
documentacao	0.614	0.777	0.704	0.752		
ferramentas	0.540	0.682	0.628			
confidencialidade	0.588	0.724				
dominio	0.663					

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Na análise das correlações das variáveis do constructo qualidade do serviço, nota-se que todas possuem relação moderada ou forte entre si, isto é, todas elas apresentam coerência interna muito forte. Ou seja, isso indica que todas as variáveis conjuntamente estão medindo a mesma dimensão. É possível observar que até a correlação mais “fraca” na Q16 “previsão de entrega” e Q3 “Educ. gentileza” é moderada (0.620). Em relação à correlação mais alta no construto avaliado é relativo a Q10 “atenciosos” e Q11 “transmitem confiança” 0.859. Quanto maior o escore mais positiva é a avaliação, conforme Figura 10.

Figura 10 - Matriz de correlações das variáveis que compõem a qualidade do serviço

	disponibilidade	educacao_gentileza	atendimento_rapido	atenciosos	confianca_servidor	gostar_trabalho	clareza_obj	info_previsao
dispostos	0.814	0.770	0.731	0.848	0.816	0.771	0.810	0.709
info_previsao	0.665	0.620	0.679	0.680	0.715	0.670	0.638	
clareza_obj	0.732	0.734	0.740	0.798	0.771	0.738		
gostar_trabalho	0.650	0.664	0.667	0.709	0.735			
confianca_servidor	0.783	0.683	0.799	0.859				
atenciosos	0.800	0.745	0.800					
atendimento_rapido	0.808	0.670						
educacao_gentileza	0.757							

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Na análise das correlações das variáveis do constructo lugar. Relativo à correlação do par de variáveis, percebe-se que não são tão fortes como os demais constructos apresentados. Nesse sentido, a maior correlação apresentada é a acessibilidade e equipamentos (0,574) constituída de correlação baixa, conforme Figura 11.

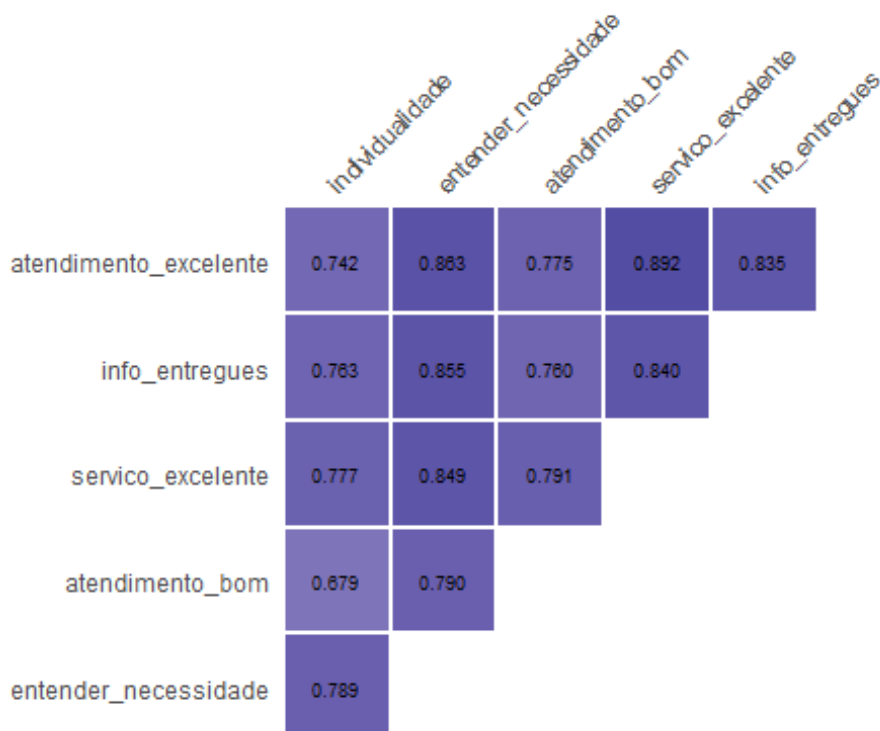
Figura 11 - Matriz de correlações das variáveis que compõem o lugar



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Na dimensão satisfação, todos os pares de variáveis apresentam correlação positiva entre si, sendo essas moderadas ou fortes, e a maior correlação observada para “atendimento excelente” e “serviço excelente” (0,892). Tendo em vista as correlações positivas e fortes, conclui-se que quem avaliou o serviço positivamente tem grandes possibilidades de ter tido uma opinião positiva na outra pergunta; assim como o contrário, quem teve opinião negativa em uma pergunta tem grandes chances de ter tido uma opinião também negativa na outra pergunta, conforme dados presentes na Figura 12.

Figura 12 - Matriz de correlações das variáveis que compõem à satisfação



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Na Tabela 7, na qual se apresentam as correlações entre as dimensões avaliadas, registra-se que as correlações são fortes e positivas, a maior correlação observada é entre as dimensões “Qual. Serv.” e “Sat.”. A segunda dimensão mais fortemente associada foi a “Qual. Serv.” com a “Cont. Inf.”. As dimensões com menor associação entre si foram “lugar” e “informação”.

Tabela 7 - Resumo de correlações de *Spearman* entre as notas médias dos constructos

	Informação	Qualidade	Lugar
Qualidade	0.8810	1	
Lugar	0.7187	0.7498	1
Satisfação	0.8713	0.9556	0.7356

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

- Descrição dos constructos

Com o objetivo de visualizar a medida de cada constructo utilizado nesta pesquisa, apresentou-se, na Tabela 8, a correlação entre elas. Nesse caso, verifica-se que a menor média das notas é atribuída à dimensão lugar e a maior média das notas é para a dimensão qualidade. É interessante notar também que a nota para a satisfação foi elevada e o desvio padrão foi o mais alto dentre todas as dimensões avaliadas, indicando uma maior discordância de opinião entre os respondentes.

Tabela 8 - Medidas resumo das dimensões

<b>Estatística Descritiva</b>	<b>Informação</b>	<b>lugar</b>	<b>Qualidade</b>	<b>satisfação</b>
Média	4.97	4.53	4.98	4.97
Desvio Padrão	1.26	1.40	1.63	1.71
Mínimo	1.00	1.00	1.00	1.00
1º. Quartil	4.29	3.67	4.00	4.00
Mediana	5.00	4.67	5.33	5.33
3º. Quartil	5.93	5.33	6.28	6.33
Máximo	7.00	7.00	7.00	7.00

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

#### 4.1.6 Etapa 6: Investigando a associação entre as dimensões avaliadas com características demográficas e profissionais dos respondentes

Para mensurar a associação de cada uma das dimensões com as características demográficas e profissionais dos respondentes, foi utilizado a ANOVA (Montgomery, 1991, 2013; Paese, 2001), para realizar comparações múltiplas de Tukey (Tukey, 1949). Quando encontrado efeito significativo sobre a variável de interesse adotando um nível significância de 5%, foi realizado com o objetivo de verificar a variância das variáveis sociodemográficas sobre cada uma das dimensões analisadas. O p-valor menor que 0,05 indica que pelo menos um dos grupos comparados é diferente dos demais relativo ao índice avaliado.

Na Tabela 9, em que são apresentados dados obtidos para a dimensão controle da informação, nota-se que a única variável com efeito significativo foi a faixa etária (p-valor=0,0133), com diferença significativa apenas para os grupos de 41 a 50 anos e >51 anos.

Embora a maioria das variáveis não tenham apresentado efeito significativo sobre essa dimensão, observam-se algumas tendências importantes, como melhor

avaliação do serviço por parte de usuários do sexo masculino, por docentes, por pessoas com  $\leq 3$  na Universidade e com pós-doutorado.

Tabela 9 - Análise da variância e comparações múltiplas do controle da informação

Variável	Categorias	N	Média	Desvio Padrão	P_valor	Resultado das comparações múltiplas de Tukey (*)
Gênero	Feminino	117	4,89	1,30	0,1691	NR
	Masculino	75	5,14	1,18		
Categoria Funcional	Docente	41	5,31	1,11	0,0567	NR
	Técnico	154	4,88	1,29		
Faixa etária	$\leq 40$	104	4,89	1,27	0,0133	a b
	41 a 50	55	4,50	1,31		A
	$\geq 51$	33	5,19	1,19		B
Tempo UFMG	$\leq 3$	12	5,60	1,09	0,1914	NR
	4 a 10	62	4,88	1,16		
	$\geq 11$	122	4,96	1,31		
Escolaridade	Sem P. G	19	4,91	1,45	0,5051	NR
	Especialização	74	5,02	1,30		
	Mestrado	51	4,90	1,19		
	Doutorado	30	4,73	1,37		
	Pós-doutorado	22	5,34	0,91		

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

\* Letras diferentes para 2 categorias indicam diferenças significativas entre elas.

\*\* NR = não realizado

Em relação à qualidade do serviço, houve efeito significativo na faixa etária ( $p$ -valor=0,0052), com diferença significativa somente para a faixa etária de 41 a 50 anos e  $\geq 51$  anos, dados da Tabela 10. Para essa dimensão, verifica-se que pessoas identificadas com o gênero feminino apresentaram as notas mais baixas, assim, como os técnicos administrativos, respondentes que trabalham na Universidade de 4 a 10 anos e pessoas que informaram possuir doutorado.

Tabela 10 - Análise da variância e comparações múltiplas da qualidade do serviço

Variável	Categorias	N	Média	Desvio Padrão	P_valor	Resultado das comparações múltiplas de Tukey (*)
----------	------------	---	-------	---------------	---------	--

Gênero	Feminino	117	4,89	1,68	0,2615	NR (**)
	Masculino	75	5,16	1,52		
Categoria Funcional	Docente	41	5,48	1,58	0,0281	NR
	Técnico	154	4,85	1,64		
Faixa etária	<= 40	104	4,77	1,67	<b>0,0052</b>	a b
	41 a 50	55	4,39	1,68		a
	>= 51	33	5,33	1,51		B
Tempo UFMG	<= 3	12	5,69	1,07	0,2527	NR
	4 a 10	62	4,84	1,61		
	>=11	122	4,88	1,67		
Escolaridade	Sem P.G	19	5,06	1,71	0,4204	NR
	Especialização	74	5,09	1,58		
	Mestrado	51	4,76	1,60		
	Doutorado	30	4,70	1,88		
	Pós-doutorado	22	5,43	1,39		

Fontes: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

\* Letras diferentes para 2 categorias indicam diferenças significativas entre elas.

Em relação aos dados, na Tabela 11, referente à dimensão lugar, constatou-se que a variável tempo na UFMG possui efeito significativo ( $p$ -valor=0,0292) com distinção somente para os grupos  $\leq 3$  anos e de 4 a 10 anos de trabalho na UFMG.

Seguindo a tendência dos construtos anteriores, pessoas do gênero masculino avaliaram com as melhores notas o serviço, assim como, os docentes,  $\geq 51$  anos, e quem tem  $\leq 3$  anos de UFMG, porém a média das notas é a menor de todas as dimensões.

Em relação às notas atribuídas, a variável escolaridade é a única categoria das dimensões avaliadas que apresentou a melhor nota para quem se declarou sem pós-graduação, as demais foram atribuídas a quem se declarou com pós-doutorado.

Tabela 11 - Análise da variância e comparações múltiplas de lugar

Variável	Categorias	N	Média	Desvio Padrão	P_valor	Resultado das comparações múltiplas de Tukey (*)
Gênero	Feminino	117	4,42	1,37	0,1116	NR
	Masculino	75	4,74	1,38		
Categoria Funcional	Docente	41	5,02	1,34	0,0127	NR
	Técnico	154	4,41	1,39		
Idade	<= 40	104	4,22	1,28	0,0650	NR
	41 a 50	55	4,46	1,35		
	>= 51	33	4,74	1,46		
Tempo UFMG	<= 3	12	5,23	1,21	0,0292	a
	4 a 10	62	4,23	1,32		b
	>=11	122	4,61	1,42		a b
Escolaridade	Sem P.G	19	5,04	1,30	0,1445	NR
	Especialização	74	4,48	1,50		
	Mestrado	51	4,34	1,20		

	Doutorado	30	4,30	1,51		
	Pós-doutorado	22	5,00	1,25		

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

\* Letras diferentes para 2 categorias indicam diferenças significativas entre elas.

\*\* NR = não realizado.

Na Tabela 12, para a dimensão avaliada identifica-se a variável faixa etária com diferença significativa ( $p=0,0095$ ) nas categorias de 40 a 50 anos e  $\geq 51$  anos.

Seguindo as tendências das dimensões anteriores, as melhores notas foram atribuídas pelos usuários do sexo masculino, docentes, com idade  $\geq 51$  com  $\leq 3$  anos de UFMG e com pós-doutorado. É interessante observar que das cinco variáveis examinadas as três melhores notas de todas as dimensões avaliadas foram atribuídas ao gênero masculino (5,20), docente (5,38) e com pós-doutorado (5,45).

Tabela 12 - Análise da variância e comparações múltiplas da satisfação

Variável	Categorias	N	Média	Desvio Padrão	P_valor	Resultado das comparações múltiplas de Tukey (*)
Gênero	Feminino	75	4,85	1,78	0,1654	NR
	Masculino	117	5,20	1,56		
Categoria Funcional	Docente	41	5,38	1,78	0,0905	NR
	Técnico	154	4,87	1,68		
Faixa etária	$\leq 40$	104	4,78	1,73	0,0095	a b
	41 a 50	55	4,36	1,75		A
	$\geq 51$	33	5,31	1,61		B
Tempo UFMG	$\leq 3$	12	5,65	1,14	0,3323	NR
	4 a 10	62	4,85	1,61		
	$\geq 11$	122	4,96	1,79		
Escolaridade	Sem P.G	19	4,92	1,67	0,3908	NR
	Especialização	74	5,09	1,68		
	Mestrado	51	4,87	1,60		
	Doutorado	30	4,54	2,11		
	Pós-doutorado	22	5,45	1,47		

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

\* Letras diferentes para 2 categorias indicam diferenças significativas entre elas.

\*\* NR = não realizado.

De modo geral, as pontuações dos constructos utilizados no estudo foram bem avaliadas pelos respondentes; nota-se que houve uma tendência geral na qual quem se declarou do sexo masculino, docente com idade  $\geq 51$  anos e com  $\leq 3$  anos na UFMG e com pós-doutorado avaliou o serviço positivamente. Exceção ocorreu para a dimensão lugar em que os que se declararam sem pós-graduação avaliaram melhor o serviço.



Tendo em vista a relevância da faixa etária para o estudo, realizou-se a comparação do constructo para todas as dimensões avaliadas. De modo geral, observou-se que o fator faixa etária teve efeito significativo sobre os índices de avaliação em todos os quatro construtos de interesse. Percebe-se também que esse efeito não é linear, pois a faixa intermediária obteve os menores valores, conforme Tabela 13.

Tabela 13 - Comparação dos constructos pela faixa etária

	De 21 a 40 anos	De 41 a 51 anos	Acima de 51 anos	p=valor
N	61	36	99	
Controle da informação	-0.114 (0.246)	-0.757 (0.320)	--	0.2504821
	-0.114 (0.246)	--	0.346 (0.193)	0.3058042
	--	-0.757 (0.320)	0.346 (0.193)	0.0098199
Qualidade do serviço	-0.352 (0.333)	-0.963 (0.433)	--	0.5039477
	-0.352 (0.333)	--	0.567 (0.261)	0.0784384
	--	-0.963 (0.433)	0.567 (0.261)	0.0079180
Lugar	-0.320 (0.178)	=0.0701 (0.231)	--	0.6688631
	-0.320 (0.178)	--	0.222 (0.139)	0.0454951
	--	=0.0701 (0.231)	0.222 (0.139)	0.5257050
Satisfação	-0.245 (0.282)	-0.800 (0.367)	--	0.4557072
	-0.245 (0.282)	--	0.442 (0.222)	0.1379598
	--	-0.800 (0.367)	0.442 (0.222)	0.0117912

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Diante dos resultados até aqui apresentados, foi possível elaborar um quadro destacando as impressões positivas, negativas, com base nas médias das questões relacionadas aos construtos levantados na literatura.

Conforme o Quadro 11, seis questões foram consideradas positivas, com base na atribuição de concordância e concordância total pelos respondentes da pesquisa. O atributo em que foi obtido a maior nota refere-se à busca de outras fontes de

informação (representado com base na Questão Q25 e a menor média (3,93) relativo ao atributo acessibilidade).

Quadro 11 - Impressões das variáveis analisadas

<b>IMPRESSÕES DAS VARIÁVEIS ANALISADAS</b>	
Impressões positivas (maiores atribuições de concordância e concordância plena) - médias entre 5,10 a 5,97	Q3 – Cordialidade
	Q4 - Conhecimento sobre o serviço
	Q7 - Qualidade do atendimento
	Q10 - Atenção ao usuário
	Q12 – Confidencialidade
	Q25 - busca outras fontes de informação
Impressões de melhorias prioritárias (maiores atribuições de discordância e discordância plena) - médias entre 3,93 a 4,75	Q1 - Informação sobre legislação
	Q13 - Passam a impressão de que gostam do serviço
	Q16 - Previsão de entrega
	Q19 – Equipamentos
	Q20 - Encontrar informações por conta
	Q23 – Acessibilidade
	Q24 -Confiança nas informações

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Nesse caso, acredita-se que seja um atributo aos responsáveis pela estrutura dos prédios da UFMG, ao considerar que os usuários, a partir dessa afirmativa, indicaram que o DAP não possui excelentes condições de acessibilidade para pessoas com deficiência de locomoção. Ademais, com base na análise e conhecimento por esta pesquisadora, o DAP não possui, propriamente dito, um recurso de acessibilidade, como, por exemplo, elevadores. Porém, no prédio onde está localizado, há um elevador para se acessar o segundo andar, que fica próximo à entrada da Comissão Permanente de Vestibular (COPEVE), é necessário entrar em

outra parte do prédio para atravessar a Unidade Seccional de Correição - USEC e, assim, chegar ao DAP. Diante disso, o Departamento deve informar/divulgar que possui recursos de acessibilidade aos seus usuários.

Referente à Q24, relacionada à confiança nas informações fornecidas pelo DAP, apresentou-se a segunda pior nota, ou seja, os respondentes não confiam mais nas informações fornecidas pelo DAP do que na seção de Pessoal da sua unidade de trabalho. Uma das possíveis causas é a proximidade do usuário com sua seção de pessoal que, geralmente, estão próximos fisicamente, facilitando, assim, que seja transmitida a informação e podendo gerar mais confiança. Outra possibilidade seria de uma experiência negativa com o serviço e, por isso atribuiu a segunda menor nota. De todo modo, essa avaliação do serviço, constitui-se uma preocupação ao DAP. Pois um dos critérios para satisfação do usuário com um serviço é confiar nas informações, documentos e orientações fornecidas pelo Departamento. Nesse sentido, a UI deve rever seus atendimentos e buscar aprimorar as respostas fornecidas ao usuário.

A seguir, serão apresentados os comentários<sup>6</sup> realizados pelos respondentes no campo de preenchimento opcional. Optou-se por registrá-los dentro de cada construto ao qual se referiram e abaixo da questão correspondente.

## 4.2 Fase 2: análise qualitativa

A análise qualitativa realizada no presente trabalho respaldou-se nos mesmos constructos da análise quantitativa, ou seja, controle da informação, qualidade do serviço, lugar e a satisfação.

### 4.2.1 Etapa 1: análise dos comentários

- **Controle da informação**

No que diz respeito ao atributo “informam sobre as alterações na legislação”, na Q1, os relatos abaixo exemplificam situações que afetam negativamente a avaliação do DAP quanto à necessária comunicação de alterações na legislação que impactam a folha de pagamento dos servidores:

---

<sup>6</sup> Questionário aplicado aos usuários do DAP entre junho e outubro de 2022.

o DAP não informa sobre as mudanças na legislação referente ao pagamento. Um exemplo é o meu caso. Não houve nenhuma informação sobre portaria para pagamento de adicional noturno. No entanto dei [...] aulas no período do pagamento do adicional noturno durante o primeiro semestre do ano e somente pude receber este adicional apenas nos dois últimos meses do semestre, ou seja, dei as aulas sem direito ao adicional noturno por não avisar que deveria abrir portaria autorizando o pagamento. Outro caso foi sobre o recebimento do auxílio-transporte, os descontos nos contracheques sem dar esclarecimentos detalhados (NIMD1<sup>7</sup>, 2022).

Além disso, há comentários sobre a carreira “[...] precisam informar [...] sobre benefícios da carreira” (TMG3<sup>8</sup>, 2022), sobre andamentos de processos “já tive um processo de adicional de insalubridade que foi negado, arquivado e a UFMG nem me avisou. Se não fosse eu correndo atrás, não saberia nem o resultado do processo [...]” (TMG4<sup>9</sup>, 2022). Ademais,

“[à] legislação é sempre muito árida e pouco clara, os termos não são claros e as mudanças são grandes e se acumulam. Raramente essas informações chegam até [as] unidades. Não há um esclarecimento dos termos consultados nos documentos, como por exemplo contagem de tempo” (TFME7<sup>10</sup>,2022).

Por fim, “o DAP deveria disponibilizar mais facilmente a legislação atualizada [...]” (EBTTMME1<sup>11</sup>, 2022).

Na sequência, o comentário sobre a Q4 “os servidores do DAP dominavam o conhecimento sobre os serviços prestados”, presente no relato do usuário “[...] a percepção é de que os servidores do DAP sabem das coisas [...]” (TMG4,2022).

Segue o comentário sobre a Q21 “os servidores do DAP aparentam possuir toda a documentação necessária para garantir um atendimento de boa qualidade”. Nesse sentido, tem-se um comentário contrário à assertiva “não dão as informações completas. Não sabem dar a informação” (TFME1<sup>12</sup>,2022).

---

<sup>7</sup> Cargo: Não informado, masculino, doutorado.

<sup>8</sup> Técnico administrativo, masculino, graduação.

<sup>9</sup> Técnico administrativo, masculino, graduação

<sup>10</sup> Técnico administrativo, feminino, mestrado

<sup>11</sup> Magistério do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico, masculino, mestrado.

<sup>12</sup> Técnico administrativo, feminino, mestrado

Relativo à confiança das informações, na Q24, “eu confio mais nas informações prestadas pelo DAP do que nas da Seção de Pessoal da Unidade em que trabalho”. Foram realizados os seguintes comentários: “a segurança e a confiança nas informações fornecidas pelo DAP é excepcional (MSMD1<sup>13</sup>,2022). “na minha unidade as informações foram errôneas” (EBTTFME2<sup>14</sup>, 2022) e “sempre fico com dúvida quando solicito alguma informação [...] a informação sempre parece estar incompleta [...]” (TFES9<sup>15</sup>,2022).

De modo geral, os comentários desse construto foram negativos, especialmente os que se referem à comunicação de informações sensíveis ao servidor, como pagamento de adicionais, gratificações e progressões de carreira, férias, além da legislação que regulamenta as questões de pessoal em órgãos governamentais. Pelos depoimentos descritos, é perceptível visualizar uma insatisfação com esse atributo. Além disso, esses comentários reafirmam a necessidade de melhorias no que se refere à comunicação da informação ao usuário do DAP.

Em relação ao atributo “conhecimento” na Q4, houve um comentário positivo a esse respeito, dizendo que os servidores “sabem das coisas”. Contudo, na Q21 “aparentam possuir a documentação necessária para garantir um bom atendimento” o comentário a esse respeito foi negativo; assim, percebe-se que há pontos a serem melhorados para que o DAP possa ofertar um bom atendimento. Essa afirmação indica que as informações precisam ser completas e transmitidas da melhor forma possível; ou seja, conforme a necessidade do usuário. Dessa maneira, infere-se, mesmo indiretamente, que, para isso, é necessária uma documentação confiável e que, segundo as respostas, o DAP não possui.

Relativo à Q24 “confiança nas informações do DAP”, percebe-se, pelos depoimentos, que alguns usuários avaliam as informações fornecidas pelo DAP como confiáveis, e que esse atributo é essencial ao serviço de informação, o que vai ao

---

<sup>13</sup> Magistério superior, masculino, doutorado

<sup>14</sup> Magistério do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico, feminino, mestrado

<sup>15</sup> Técnico administrativo, feminino, especialização

encontro de Teboul (2002). Por outro lado, há uma nítida insatisfação com a informação recebida, ora por acarretar dúvidas, ora por serem contraditórias e/ou incompletas. Por fim, a Q25 “antes de recorrer ao DAP, sempre busco informações com um colega ou com a seção de pessoal da minha unidade”, evidencia que, na ausência de informações que impactam na vida financeira divulgadas pelo DAP, esse usuário utilizará outras fontes para obter a informação.

- **Qualidade do serviço**

Relativo a Q2, “os servidores do DAP demonstram grande disponibilidade para atender às solicitações”, os respondentes afirmaram que, “não atende pessoalmente [...] trazendo prejuízo para o atendimento” (TFG1<sup>16</sup>,2022), “serviços e informações prestados pelos servidores são adequados [...]” (TFME8<sup>17</sup>,2022), “[havia maior] disponibilidade [...] O acesso é difícil” (TMME1<sup>18</sup>,2022), “não atendem ligações internas” (TFME4<sup>19</sup>,2022), “excelente departamento” (TFES6<sup>20</sup>,2022), “o DAP é invisível” (TFG2<sup>21</sup>,2022)

Na Q3, “os servidores do DAP atendem com muita educação e gentileza”. Nesse sentido, os respondentes declararam: “Precisam [ter] mais empatia com os colegas” (TFES2<sup>22</sup>,2022), “funcionários do Hospital das Clínicas parecem não fazer parte da UFMG, a distância do campus piora ainda mais o atendimento” (TFES3<sup>23</sup>,2022), “havia maior cordialidade [...] tratamento era mais pessoal” (TMME1,2022).

---

<sup>16</sup> Técnico administrativo, feminino, graduação

<sup>17</sup> Técnico administrativo, feminino, mestrado

<sup>18</sup> Técnico administrativo, masculino, mestrado

<sup>19</sup> Técnico administrativo, feminino, mestrado

<sup>20</sup> Técnico administrativo, feminino, especialização

<sup>21</sup> Técnico administrativo, feminino, graduação

<sup>22</sup> Técnico administrativo, feminino, especialização

<sup>23</sup> Técnico administrativo, feminino, especialização

Sobre a Q8 “O atendimento dos servidores DAP é feito com muita rapidez e presteza”, têm-se os seguintes comentários: “o atendimento às solicitações são morosas” (MSFPD1<sup>24</sup>, 2022), “[o] processo se encontra parado há muito tempo” (MSFPD1<sup>25</sup>, 2022), “demandas de capacitação no DAP/PRORH são morosos” (TMG4, 2022), “perguntas nunca foram respondidas a contento. [...] e demorou alguns dias para a resposta que nem sempre foi satisfatória” (TFME5<sup>26</sup>, 2022), “[...] tudo é difícil de ser conseguido” (TMME1, 2022).

Na Q10 “os servidores do DAP são muito atenciosos em relação às demandas”, tem-se o seguinte comentário: “são ótimos” (TMG1<sup>27</sup>, 2022). Porém, há também um comentário que deve ser observado como “informação que não respondem ao questionamento” (MSFD1, 2022).

No atributo confiança, na Q11, “os servidores do DAP transmitem muita confiança”. Nesse sentido, os respondentes informam: “confusão e informações contraditórias [...] prejudicam os servidores” (TFD1<sup>28</sup>, 2022), “pior que o DAP só a seção de pessoal” (TFME6, 2022), “coloco aqui as informações referentes aos profissionais da minha unidade pessoal, os profissionais da DAP/ UFMG são mais confiáveis” (TFES4<sup>29</sup>, 2022).

A Q14, “os atendimentos dos servidores do DAP são realizados com explicações claras e muito objetivas”. Nesse sentido, os servidores comentaram: “mais confusos ainda quando pedimos informações/orientações ao DAP” (TFES3, 2022), “[...] busquei informações e eles te encham de informações. Informação que não respondem ao questionamento” (MSFD1, 2022), “[...] nunca se

---

<sup>24</sup> Magistério Superior, feminino, Pós-doutorado

<sup>25</sup> Magistério Superior, feminino, Pós-doutorado

<sup>26</sup> Técnico administrativo, feminino, mestrado

<sup>27</sup> Técnico administrativo, masculino, graduação

<sup>28</sup> Técnico administrativo, feminino, doutorado

<sup>29</sup> Técnico administrativo, feminino, especialização.

resolve com apenas um e-mail ou telefonema” (TFES9,2022), “mais clareza e precisão nas informações” (TMEM1<sup>30</sup>,2022).

A Q18 “os servidores do DAP demonstram estar muito dispostos a ajudar”, o comentário apresenta insatisfação relacionada à disposição de ajudar do DAP: “mandar mais de uma mensagem frisando o que eu realmente queria saber” (TFME5,2022).

Diante dos comentários realizados pelos respondentes referentes ao construto qualidade do serviço, apresenta-se, a seguir, uma visão geral. Em análise dos comentários realizados referentes à Q2, disponibilidade para atender às solicitações, revelou que a maioria das declarações (5) indicam algo negativo sobre a disponibilidade do serviço, como falta de atendimento presencial. Essa justificativa pode ser atribuída ao retorno do trabalho presencial durante a pandemia de Covid-19 no Brasil e essa volta foi feita gradualmente, assim como os atendimentos na recepção do Departamento e há comentários citando que o DAP era mais disponível para o usuário e o comentário que vê o DAP como invisível. Contudo, dois comentários foram positivos em relação aos serviços e informações prestados.

É interessante que, apesar da maioria (64,3%) dos respondentes que informaram concordar que os servidores do DAP atendem com muita educação e gentileza na parte objetiva do questionário, há comentários referentes à Q3 que divergem desses dados. Nesse sentido, há que se considerar que, independentemente das demandas, número de atendimentos, lançamentos em SIs, uma resposta educada e atenciosa é essencial para formar impressões positivas sobre o serviço. Assim, percebe-se que, para a maioria dos comentários feitos no campo aberto há algo que deve ser melhorado.

Em análise aos comentários realizados sobre a Q8, o aspecto ‘agilidade do serviço’ merece atenção por parte do DAP. Conforme o conjunto de comentários, a experiência com o serviço foi negativa, avaliada como lenta e, às vezes, insatisfatória. Portanto, esse quesito deve ser aperfeiçoado, tendo em vista a satisfação do usuário.

---

<sup>30</sup> Técnico administrativo, masculino, ensino médio



Os comentários referentes à Q10 indicam que os servidores estão satisfeitos em relação ao tratamento ofertado pelo DAP. Porém, deve ser dada atenção às informações prestadas e como o usuário as recebe. A questão 11, referente ao atributo “confiança”, sugere, de acordo com comentários, que esse aspecto deve ser avaliado constantemente. O DAP é um Departamento estratégico. Pois possibilita que as atividades fins (lecionar, gerenciar, coordenar atividades de extensão, pesquisa, dentre outras), possam ser desempenhadas da melhor forma possível. Para isso, é imperativo que os usuários tenham confiança no serviço informacional fornecido pelo Departamento. Outro atributo que merece atenção por parte do DAP refere-se aos comentários, na Q14, em que é possível perceber que os usuários não estão satisfeitos com as explicações oferecidas pelos funcionários. Nota-se que há insatisfação com o excesso de informações/orientações, gerando sobrecarga de informação, e que há falta de clareza e de precisão nas informações fornecidas. Esse atributo deve ser melhor acompanhado pelo DAP. Por fim, é preciso melhorar a entrega da informação e a previsão para o usuário final. Uma unidade informacional deve ter em vista o usuário, o atendimento às solicitações e de como melhorar o serviço informacional contribuindo para um serviço de qualidade, conforme o comentário feito sobre a Q16.

- **Lugar**

Em relação à dimensão lugar, os equipamentos utilizados pelos servidores do DAP, na Q19, “os servidores do DAP possuem todos os equipamentos necessários à eficiência no atendimento”. Nesse sentido, os servidores relataram: “[...] equipamentos e espaço para atendimentos poderiam ser mais eficientes” (TFME8,2022), “[...] investimento em aprimoramento dos sistemas [...] equipamentos tecnológicos [...]” (TFES7<sup>31</sup>,2022), “algumas divisões, necessitam de mais força de trabalho” (TMES1<sup>32</sup>,2022).

Os comentários também se referiram à quantidade de profissionais responsáveis pelo serviço de informação: “o DAP tem um quadro de servidores muito

---

<sup>31</sup> Técnico administrativo, feminino, especialização

<sup>32</sup> Técnico administrativo, masculino, especialização

alguém do que seria necessário” (TFME5,2022), “os servidores do DAP precisam de mais treinamento. Os servidores do DAP precisam mais de preparação” (TFES2,2022), “[...] oportunidades de treinamento [...] atualizações quanto às normas e legislação” (TFES7,2022).

Sobre a Q23, “as instalações do DAP possuem excelentes condições de acessibilidade”, observam-se os comentários: “a infraestrutura também não ajuda nesse processo” (TFME5,2022), “[...] para aprimorar necessitam de apoio nas instalações físicas [...]” (TFES7,2022).

Em análise dos comentários relacionados ao constructo “lugar”, há sugestões que possam melhorar o espaço, principalmente, porque quem está sugerindo é o usuário do serviço; então, cabe à UI considerá-los. Referente a Q19, relativo aos equipamentos para subsidiar um bom atendimento, observa-se que os comentários indicam a necessidade de se investir em espaços, equipamentos e aprimorar os sistemas existentes.

Há comentários relativos ao número de servidores que, para atender a uma demanda tão grande, é imperativo que seja aumentado. Consoante a isso, os comentários são enfáticos ao declararem que devem ser feitos investimentos em capacitação para atuar em um ambiente tão específico quanto de um departamento de administração de pessoal.

Os respondentes demonstram, mesmo que indiretamente, que o atendimento pode ser aprimorado se houver a qualificação dos servidores responsáveis pelo atendimento. Um outro ponto que deve ser analisado com cuidado refere-se à Q23. Como é possível perceber, as instalações não foram avaliadas como acessíveis (parte objetiva do questionário), esse é um fator que deve ser visto com cautela, pois muitos dos respondentes nunca usaram o serviço presencial do DAP, o que não os qualifica para avaliar adequadamente o lugar. Contudo, diante dos comentários, infere-se que o atributo acessibilidade deva ser melhorado. Uma unidade de informação bem avaliada como local é essencial para contribuir com a qualidade do serviço na avaliação do usuário.

Acredita-se que a acessibilidade seja um aspecto merecedor de preocupação por parte dos responsáveis pela estrutura dos prédios da UFMG, ao considerar que,

para os usuários, o DAP não possui condições adequadas de acessibilidade para pessoas com deficiência de locomoção. Além disso, com na análise e conhecimento por esta pesquisadora, o Departamento não possui, exatamente, recursos de acessibilidade, como, por exemplo, rampas. Contudo, no prédio onde está localizado, existe um elevador que permite acesso ao segundo andar, e que fica próximo à entrada da COPEVE. Em vista disso, para acessar o DAP é necessário entrar em outra parte do prédio, atravessar a USEC e, desse modo, chegar ao DAP. Em virtude disso, o Departamento deve informar/divulgar que possui recursos de acessibilidade aos seus usuários.

- **Satisfação**

No atributo “necessidade informacional”, na Q6 foram feitos os seguintes comentários: “[...] ou não se adequa a minha necessidade” (TFES9,2022) e “tenho tido várias dificuldades com as informações” (TFD1, 2022).

Referente ao atributo “qualidade do atendimento”, na Q7, “o atendimento dos servidores do DAP por e-mail, telefone e/ou presencial é de boa qualidade”, relativo a isso, “há divergências nos atendimentos” (TFES1<sup>33</sup>,2022), “atendimento via telefone, muitas vezes, é difícil [...] sermos atendidos [...] atendimento por e-mail é muito bom” (TFME2<sup>34</sup>,2022), “[...] não me respondem por e-mail, nem telefone [...]” (TMG4,2022), “serviços prestados [...] são de boa qualidade” (TFES7,2022).

Relativo à “qualidade do serviço”, na Q9 “, a esse respeito os respondentes declararam: “o DAP já foi bem melhor do que é hoje” (TMME1, 2022), “precisa ser feito mais” (TFME3<sup>35</sup>,2022) e “resultado satisfatório” (TMME2<sup>36</sup>,2022).

De acordo com a Q15, “as informações solicitadas são entregues exatamente conforme prometido”, é apresentado o comentário acerca do atributo “entrega da informação”. Nesse sentido, “[...] se eu não fosse pessoalmente no DAP/DDP,

---

<sup>33</sup> Técnico administrativo, feminino, especialização

<sup>34</sup> Técnico administrativo, feminino, mestrado

<sup>35</sup> Técnico administrativo, feminino, mestrado

<sup>36</sup> Técnico administrativo, masculino, mestrado

procurar informações sobre eu não saberia [...] e quando indaguei mais informações, só me avisaram "espere, pois estamos sem dinheiro" (TMG4,2022).

Na Q22, "o atendimento fornecido pelos servidores do DAP é excelente", a esse respeito, há os seguintes comentários: "o acesso é difícil [...] diálogo [difícil]" (TMME1,2022), "excelente trabalho" (TFPD1<sup>37</sup>,2022), "[...] a comunicação é muito falha [...] é tudo muito centralizado e cristalizado" (TMG4,2022), "no último atendimento que tive no DAP, tive a impressão que o funcionário me atendeu um tanto apressadamente, embora prestimoso e muito educado" (EBTTMME1,2022), "atendimento adequado" (TFES8<sup>38</sup>,2022), "bem atendido" (MSMD1,2022) e "excelente atendimento" (EBTTFME2, 20220).

Em relação à necessidade informacional do usuário, na Q6, nota-se pelos comentários que é um critério delicado para o DAP, pois, todos os comentários a esse respeito são negativos, merecendo, portanto, atenção por parte da direção do Departamento. Nos comentários realizados sobre a Q7, percebe-se que há comentários tanto positivos quanto negativos a respeito do atendimento, principalmente no que se refere ao atendimento por telefone.

Nos comentários referentes à Q9, pode-se concluir que o DAP pode melhorar a qualidade dos serviços informacionais que disponibiliza aos usuários. De fato, os próprios respondentes informaram que "precisa ser feito mais" (TFME3, 2022), o que vai ao encontro dos estudos de Maia (2020)

Como se percebe, o comentário, referente à Q15, mencionou que, para obter a informação desejada, é preciso questionar o DAP diversas vezes para se conseguir o que se deseja. O usuário espera que o serviço de informação lhe entregue o que foi prometido; cumprir as promessas é a base da qualidade do serviço, de acordo com estudos de Téboul (1999). Nos comentários apresentados sobre a Q22, é sugerida a necessidade de melhorias na interação entre os usuários e o DAP, especialmente no que diz respeito à disponibilidade do serviço, como o comentário "o acesso é difícil [...] diálogo [difícil]" (TMME1, 2022).

---

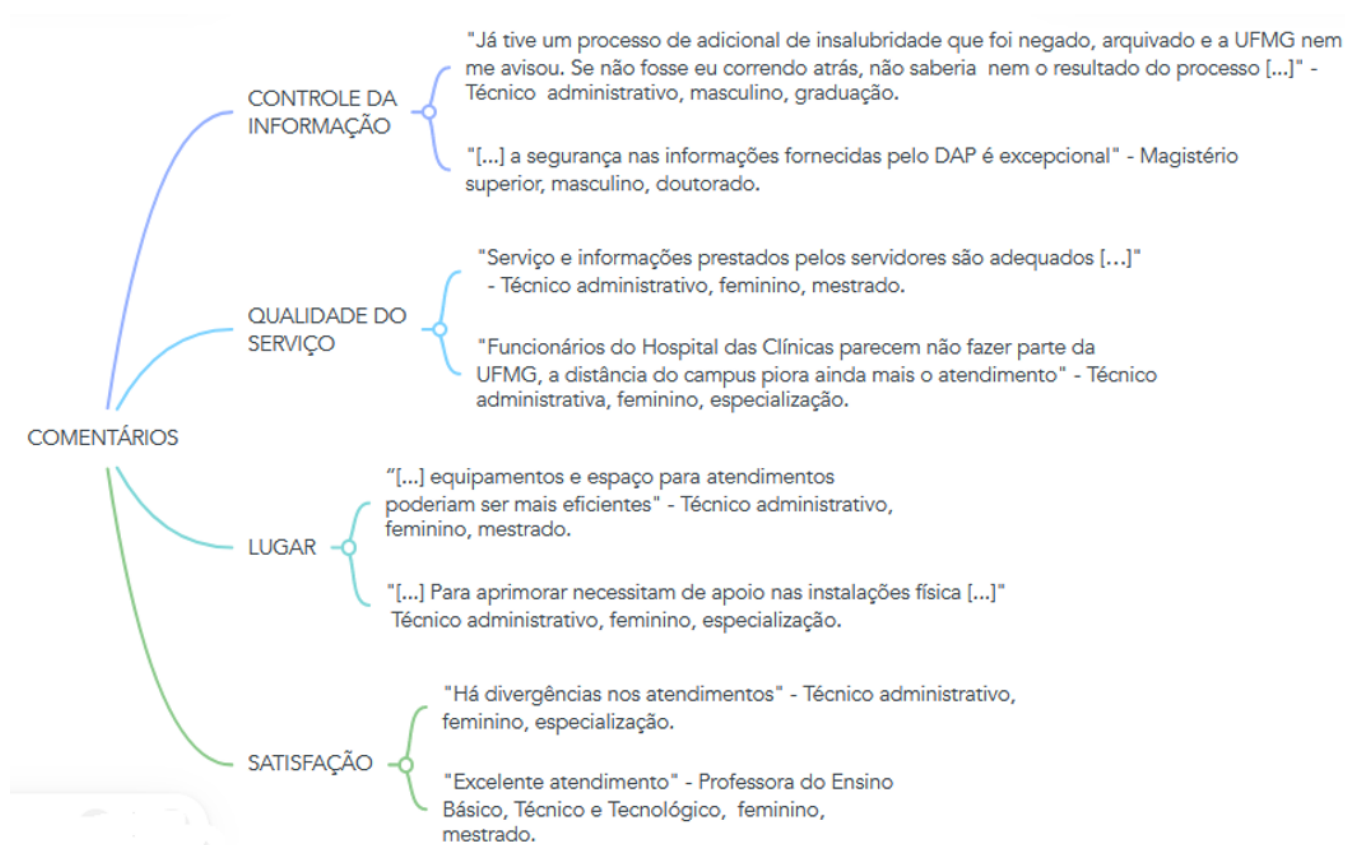
<sup>37</sup> Técnico administrativo, feminino, pós-doutorado

<sup>38</sup> Técnico administrativo, feminino, especialização

Outro ponto crítico que necessita de melhorias conforme os comentários é relacionado à comunicação. Em vista disso, o serviço de informação deve possuir formas e canais de comunicação eficientes para que seus usuários possam elogiar, criticar; enfim, melhorar o serviço, o que vai ao encontro dos achados de Maia (2020).

A seguir, apresenta-se a Figura 13, com alguns comentários positivos e negativos sobre as dimensões do estudo. Nota-se que essa seleção de comentários vai ao encontro dos dados quantitativos. Pois, os comentários dos docentes foram mais positivos do que os comentários dos técnicos em administração.

Figura 13 - Comentários positivos e negativos sobre as dimensões do estudo



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

A seguir, apresenta-se a frequência dos aspectos positivos e negativos, elencados a partir dos comentários realizados pelos respondentes na questão de preenchimento opcional, os quais foram categorizados com base nas dimensões e atributos disponíveis na literatura e, complementarmente, a partir de atributos identificados nos comentários e adicionados por esta pesquisadora.

Conforme pode ser visualizado no Quadro 12, a categoria capacidade de resposta e/ou ajuda subordinada à dimensão qualidade do serviço, foi apontada pelos respondentes como a merecedora de maior preocupação, pois interfere diretamente na qualidade do serviço. Além disso, a categoria comunicação da informação também foi citada com comentários negativos. Em contrapartida, a categoria de disponibilidade do serviço foi a mais bem avaliada. Contudo, infere-se que o serviço oferecido pelo DAP pode melhorar muito.

Quadro 12 - Impressões a respeito dos comentários efetuados

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Impressão		
			Positiva	Negativa	melhorias
<b>Controle da Informação</b>	Assistência			1	
	Conhecimento		1		
	Comunicação da informação			10	
	Qualidade da Informação		4	2	
<b>Qualidade do serviço</b>	Capacidade de resposta e/ou ajuda			14	
	Confiabilidade		1	3	
	Disponibilidade do serviço		5	2	
	Serviço de informação		2	1	1
	Tratamento do usuário		1	4	
<b>Lugar</b>	Pessoal	Admissão		1	1
		Treinamento			3
	Tangíveis			2	1

	Tecnologia da informação				2
<b>Satisfação</b>	Atendimento		3	6	
	Avaliação do serviço		1	1	
	Entrega da informação			2	
	Facilidade de utilização			1	
	Necessidade informacional			1	
<b>Total</b>			<b>18</b>	<b>51</b>	<b>8</b>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Na seção seguinte, será apresentado o plano de ação com base nas análises quantitativas e na análise dos comentários realizados nos questionários.

#### 4.3 Fase 3: plano de ação

A partir dos resultados apresentados após avaliação, foi possível detectar lacunas no serviço de informação prestado pelo DAP, e foram propostas algumas ações com vistas ao melhor atendimento das necessidades dos usuários.

Um plano de ação possibilita que haja um planejamento com a finalidade de alcançar um objetivo. Constitui-se, assim, um norteador para uma ação futura (Maximiano, 2008), e, ao ser elaborado necessita apresentar objetivo, como realizá-lo e avaliação contínua. Desse modo, o Quadro 13 abarca um plano de ação para cada atributo avaliado por meio das questões objetivas e cujo grau de discordância foi mais representativo de aprimoramento.

##### 4.3.1 Etapa 1: elaboração do plano de ação: questões objetivas

Com base nos dados, verifica-se que a comunicação da informação pelo DAP é um atributo que deve ser avaliado continuamente, pois, dentre todos avaliados, foi um dos que obteve a pior nota e o que pode gerar insatisfação nos usuários. Uma vez que quem precisa da informação não a encontra ou o serviço de informação não a

disponibiliza, fazendo o usuário avaliar mal o serviço. Outro ponto de destaque deve ser dado à acessibilidade. Pois as notas sugerem que esse atributo deve ser melhorado. Apesar de muitas pessoas não recorrerem pessoalmente, as que vão têm dificuldades, de acordo com o Quadro 13, a seguir.

Quadro 13 - Plano de ação para melhorias dos atributos com base nas questões objetivas

Ação	Como fazer	Período	Responsáveis
Atributo: informam sobre a legislação			
Identificar melhorias no serviço de comunicação da informação	Elaborar instrumentos de avaliação do serviço (questionário, entrevista, dentre outros)	Sem delimitação	Diretoria Central e das divisões do DAP, criar uma equipe responsável pela divulgação
Atributo: instalações possuem acessibilidade			
Elaborar um projeto para tornar o DAP acessível	Em parceria com a PRORH elaborar um projeto para tornar o DAP mais acessível	Sem delimitação	PRORH, DAP
Atributo: confiança nas informações fornecidas pelo DAP			
Tornar o DAP mais próximo da comunidade atendida	Convidar a comunidade a participar de seminários, divulgar as atividades do DAP	Sem delimitação	DAP, Seção de Pessoal

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

#### 4.3.2 Etapa 2: elaboração do plano de ação: questões subjetivas

Além dos atributos relativos às perspectivas objetivas, por meio da questão para inserção dos comentários, foi possível identificar outros aspectos que necessitam de aprimoramento. Desse modo, o Quadro 14 dispõe do plano de ação para as categorias, criadas com base na literatura, evidenciadas a partir da questão subjetiva, de preenchimento opcional, que foram avaliadas como negativas e comentários de melhorias.



Quadro 14 - Plano de ação para melhorias dos atributos com base nas questões subjetivas

Ação	Como fazer	Período	Responsáveis
Atributo: assistência			
Verificar possível lacuna no conhecimento	Realizar capacitações de atendimento ao “cliente”	Continuamente	Diretoria do DAP
Atributo: capacidade de resposta			
Melhorar o tempo de resposta	Criar um canal de comunicação com o usuário para que ele possa avaliar todo o atendimento recebido	Diariamente	Equipe de TI, Assessoria Técnica (DAP), Diretoria Geral e diretores (as) de divisão
Atributo: comunicação da informação			
Identificar possíveis lacunas na comunicação interna e externa	Propor uma divisão para organizar a comunicação. Criar um fluxo de informação e comunicação	Diariamente	Diretoria do DAP, uma divisão para ser responsável por toda a comunicação do DAP
Atributo: confiabilidade			
Tornar o serviço de informação do DAP confiável	Investir em melhorar a qualidade das respostas, das fontes informacionais e padronizar respostas entre os servidores	Continuamente	Diretoria do DAP, Diretoria de Divisão
Atributo: disponibilidade do serviço			
Verificar quais serviços estão indisponíveis ao usuário	Realizar um estudo para ver quais são as necessidades dos usuários	Continuamente	Diretoras do DAP, diretoras de divisões
Atributo: entrega da informação			
Identificar os formatos e necessidades de informação	Treinamento da equipe para identificar as necessidades do usuário	Continuamente	Diretoria do DAP, Diretoras da divisão

Atributo: facilidade de utilização			
Identificar possíveis lacunas que promovem a dificuldade de utilizar a informação	Auxiliar o usuário no entendimento dos termos, dos documentos	Continuamente	Diretoria do DAP. diretoras de divisão e funcionário
Atributo: pessoal			
O DAP deve propiciar um mecanismo para ter pessoal capacitado	Reunir os cursos sobre a temática - RH e elaborar cursos para assuntos específicos;  Revisão periódica, do quadro de distribuição de tarefas, especificação de requisitos de treinamento, revisão de níveis de chefia (FIGUEIREDO, 1994)	Contínuo	Diretoria do DAP. Diretores de divisões
Atributo: tangíveis			
Melhorar as instalações físicas	Elaborar um estudo da estrutura do DAP	Anual	Reitoria. PRORH, DAP
Atributo: tecnologia da informação			
Melhorar a tecnologia da informação	Adquirir novos equipamentos e softwares	Continuamente	Equipe do TI
Atributo: Tratamento do usuário			
Aprimorar o <i>Marketing</i> do DAP	Investir em capacitação do servidor do DAP e divulgação dos serviços	Continuamente	Diretoria do DAP,  Diretoras de divisão

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Ante o exposto, percebe-se que as categorias elencadas pelos respondentes, a partir dos comentários à questão opcional, podem ser aprimoradas mediante a esforços da diretoria geral do DAP, das diretoras de divisão e com a colaboração dos funcionários.

Com base no Quadro 14, verifica-se que a maioria das ações propostas envolve o treinamento do funcionário do DAP para entender e atender às necessidades de informação do usuário.

Com base nas respostas às questões objetivas e subjetivas, esta pesquisadora acredita ser relevante o desenvolvimento da criação de uma divisão responsável pela comunicação do DAP, internamente e para o público externo.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As organizações públicas são criadas com uma finalidade definida por lei e, por princípio, elas devem ser eficazes, eficientes, produzir informações de qualidade à população, além de oferecer produtos e serviços que satisfaçam as necessidades dos seus usuários. Caso isso não aconteça, a sua existência pode ser questionada. Em virtude disso, o Governo Federal busca promover a melhoria da qualidade dos serviços públicos, implementando modelos que visam assegurar a qualidade dos serviços, o que constitui um importante passo para melhorar a qualidade desses serviços buscando a satisfação dos seus usuários.

Nas organizações públicas, os setores das áreas de recursos humanos, gestão de pessoas, departamentos de pessoal, são responsáveis pelo crescimento e sucesso organizacional com base no capital humano da instituição. Para tanto, é imprescindível que os funcionários atuantes nesses setores estejam em harmonia aos objetivos institucionais.

Tendo em vista a importância dos recursos humanos nas organizações e as responsabilidades enfrentadas, sejam elas internas ou externas, é fundamental a existência de processos eficientes de gestão desses insumos. Nesse sentido, os sistemas de informação são capazes de possibilitar aos gestores instrumentos para gestão de diversas funções de recursos humanos.

À vista disso, os sistemas de informação possibilitam que essas instituições possam oferecer informações fundamentais tanto para as pessoas quanto para as instituições. Os sistemas de informações governamentais são concebidos buscando armazenar muitos dados/informações para atender a uma necessidade e, assim, possibilitar acesso ao que se deseja.

Os SIRHs são capazes de possibilitar aos usuários inserirem seus dados e atualizá-los utilizando ambiente *Web*. Além de incluir informações da vida funcional, como atualização do endereço, exclusão de dependentes, requerimentos de benefícios, dentre outros, como resultado, as atividades de inclusão em SIs tendem a reduzir nos departamentos de RH.

À vista disso, para idealizar um SI são necessários grandes investimentos seja financeiro, pessoal, treinamentos, dentre outros. Em função disso, é imperativo que seja feita a avaliação desses sistemas, como forma de verificar se o SI está cumprindo sua função definida quando foi criado.

Consoante a isso, o serviço de referência é caracterizado pela procura, atendimento realizado por profissionais de UIs, que buscam a informação, interpretam e apresentam ao solicitante, utilizando de vários recursos informacionais, como, por exemplo, os SIs, para atender ao seu usuário de modo a suprir uma necessidade por documentos, orientação ou informações. Em virtude da importância desse serviço, existe a necessidade de se aferir a qualidade e, conseqüentemente, a satisfação na perspectiva do usuário.

Nesse sentido, as pessoas são imprescindíveis para um bom funcionamento e sucesso organizacional, aliado a isso, os sistemas de informação contribuem para que o departamento de recursos humanos possa potencializar a sua atividade na organização. Pois eles permitem que atividades rotineiras sejam executadas pelos SIs e que a informação necessária seja recuperada de forma mais ágil possível, proporcionando ao serviço de referência focar em seu objetivo primordial, nas necessidades informacionais do seu usuário.

Portanto, essa informação deve ser interpretada e apresentada da melhor forma a quem necessita, tendo em vista, a particularidade desse usuário. Ou seja, o serviço de referência proporcionado pelos recursos humanos deve ser realizado visando suprimir as necessidades informacionais do seu usuário.

Diante disso, percebeu-se a necessidade de investigar a opinião dos utilizadores do serviço informacional. Considerando as vantagens de se tentar investigar todas as variáveis que possibilitam mensurar a satisfação do usuário, ouvir quem utiliza efetivamente o serviço torna-se uma importante ação em busca da satisfação do usuário com o serviço. Em se tratando de uma atividade de recursos humanos de um órgão governamental, ou seja, uma atividade meio da organização, é importante avaliá-la com vistas a produzir informações para possibilitar um serviço de qualidade, buscando a satisfação, e assim, no caso do RH, é possível contribuir com a atividade fim da instituição.

Nesse sentido, a pesquisa compreendeu verificar a satisfação do usuário com o serviço de informação ofertado pelo DAP na perspectiva dos seus utilizadores. Tendo em vista a importância de se avaliar os SIs e os serviços informacionais nas UIs, têm-se diversos estudos que buscam avaliar os sistemas de informações nas organizações, particularmente nas unidades de informação, buscando verificar se estão atingindo o objetivo para o qual foram criados e mensurar como o usuário avalia esses SIs. Além de estudos que buscam mensurar o serviço de referência, utilizou-se a literatura sobre avaliação de sistema de informação, avaliação de serviço de referência e avaliação de serviço de informação.

Assim, com base na percepção desta pesquisadora em relação ao sistema de informação dos campos da Computação, Ciência da Informação, avaliação do serviço de referência advindo da Biblioteconomia e a qualidade do serviço (CI, Biblioteconomia, *Marketing*) assim como a inquietação relativa à satisfação dos usuários com os serviços informacionais do DAP, aflorou a problematização desta pesquisa, uma vez que a avaliação do serviço informacional atende às expectativas de seus usuários.

Com o propósito de responder ao questionamento feito no início desta pesquisa, tendo em consideração a articulação metodológica entre os campos da Computação/Ciência da Informação, Biblioteconomia e *Marketing* entende-se a satisfação do usuário com os serviços de informação do DAP, foram delimitados alguns objetivos.

Para atender ao objetivo geral, o qual buscou mensurar a satisfação dos usuários em relação aos serviços informacionais prestados pelo DAP/UFMG, por meio de uma abordagem integrativa das metodologias de avaliação de sistemas de informação da Ciência da Computação, CI, serviço de referência da Biblioteconomia, qualidade do serviço (CI, Biblioteconomia e *Marketing*).

Destaca-se que, após as abordagens teóricas e a análise dos resultados, o objetivo geral foi alcançado, uma vez que foi possível identificar por meio da análise dos dados quantitativos que o usuário avalia o serviço, de maneira geral, como positiva, tendo em vista as quatro dimensões analisadas: controle da informação, qualidade do serviço, lugar e satisfação, com algumas exceções como “acessibilidade”

na dimensão lugar e “informar sobre as alterações que impactam diretamente na folha de pagamento” referente à dimensão de controle da informação que destoaram da avaliação geral. Por isso, os usuários estão parcialmente satisfeitos com o serviço fornecido pelo DAP. Por outro lado, a análise qualitativa apresentou as avaliações mais preocupantes. Pois, em sua grande maioria os usuários relataram algum aspecto negativo com o serviço prestado.

Portanto, o serviço de informação ofertado pelo DAP é bem avaliado. Contudo, há vários comentários que apresentam experiências desagradáveis com o serviço. Em virtude disso, o Departamento deve observar esses pontos negativos e tentar melhorá-los. Para responder ao objetivo da pesquisa foram elencados cinco objetivos específicos.

O primeiro objetivo específico, caracterizar o perfil dos usuários que utilizam os serviços de informação do DAP, foi contemplado pela análise descritiva.

Em se tratando do segundo objetivo específico, relacionado a mapear as opiniões dos usuários sobre o serviço informacional, foi abrangido pelas diversas questões do questionário e foi atendido por meio das análises descritivas, pela correlação de *Spearman*, análise de variância estatística e pela análise de conteúdo categorial.

O terceiro objetivo, evidenciar a relação entre o controle da informação por parte do DAP e a satisfação com o serviço do DAP, foi obtido por meio da associação entre os itens que medem o controle da informação pela análise descritiva, correlação de *Spearman*, análise de variância estatística e pela análise de conteúdo categorial.

O quarto objetivo, evidenciar a relação entre a qualidade do serviço e a satisfação com o serviço de informação, foi obtido pela associação entre itens que medem a qualidade do serviço pela análise descritiva, correlação de *Spearman*, análise de variância estatística e pela análise de conteúdo categorial.

O quinto objetivo, mapear a relação entre o lugar e a satisfação com os serviços informacionais, foi obtido pela associação entre os itens que medem o Lugar pela análise descritiva, correlação de *Spearman*, análise de variância estatística e pela análise de conteúdo categorial.

O sexto e último objetivo específico, identificar e propor ações para melhorias no serviço de informação do DAP, foi contemplado na seção 4, denominada “resultado e discussões”, por meio das análises estatísticas em conjunto à análise de conteúdo categorial.

Portanto, os objetivos propostos foram alcançados e, assim, espera-se trazer contribuições não apenas para as melhorias dos serviços informacionais do DAP, mas também para os campos da Ciência da Informação e Biblioteconomia, além contribuir para a avaliação do serviço de referência em outros contextos informacionais.

Dessa maneira, no que se refere à contribuição científica, acredita-se que o estudo poderá trazer aportes relacionados aos campos de avaliação de sistemas de informações advindas da Computação, Ciência da Informação, avaliação de serviços informacionais e serviços de referência em ambientes de recursos humanos, especialmente em instituições governamentais.

Acredita-se que, com base no referencial teórico e metodológico da Ciência da Informação, a presente pesquisa poderá trazer luz ao processo de atendimento de setores de recursos humanos governamentais aos usuários finais (servidores), constituindo, assim, um benefício de ordem prática e aplicada.

Relativo à contribuição social desta pesquisa, merece destaque a proposta de propor melhorias ao serviço de informação do DAP, com base nas avaliações dos usuários que utilizam esse serviço, uma vez que, com melhor atendimento, tanto os usuários quanto os servidores podem ser beneficiados com os possíveis aprimoramentos.

Com base nos resultados da pesquisa em foco, foi possível identificar como a avaliação de sistemas de informação, avaliação do serviço de referência, avaliação de serviços podem contribuir para o serviço de informação em diversos contextos informacionais, especialmente, nos departamentos de recursos humanos de órgãos governamentais.

Com isso, é crescente necessidade de cooperação dos campos como (SI, CI, Biblioteconomia) frente à resolução de problemas, especialmente, no que tange ao atendimento das necessidades de informação e satisfação do usuário.



Quanto às limitações da pesquisa, relativo à coleta de dados, em virtude de os dados terem sido coletados por cotas de forma desproporcional e somente de quem entrou em contato efetivamente com o serviço, os resultados não podem ser generalizados. Além disso, os dados foram coletados no final do período de isolamento para conter a pandemia COVID-19, em que muitos hábitos sociais foram revistos e modificados, inclusive, a busca por documentos/informações no DAP que, durante os primeiros meses, foi inferior à dos últimos anos, nesse sentido, são necessários mais estudos.

Outra limitação é atrelada à escolha metodológica, pois, apesar da pesquisa utilizar abordagens quantitativas e qualitativas, é necessário utilizar outras técnicas que permitem um aprofundamento maior, como, por exemplo, entrevistas em profundidade.

No que se refere ao desenvolvimento do questionário, observou-se a necessidade de inserção de uma questão referente ao tipo de meio utilizado para entrar em contato com o DAP e como o respondente o avalia. Além de uma pergunta filtro no atributo lugar, na qual o respondente informa se havia ido presencialmente ao DAP. Caso negativo, seria remetido a outra pergunta. Dessa maneira, seria obtido o canal mais utilizado pelos respondentes da pesquisa.

Atentando-se para as limitações apontadas e para resultados, recomenda-se que os estudos futuros busquem entender como os usuários avaliam cada meio utilizado. Além de buscar compreender se o serviço prestado presencialmente se difere do digital/virtual. Também são necessários estudos que avaliem como o prestador do serviço do DAP compreende todo o processo de busca.

Recomendam-se estudos que busquem propor diretrizes para o controle da qualidade de serviços de informação prestados pelos recursos humanos de instituições públicas.

Como trata-se de um estudo de caso, recomendam-se mais pesquisas sobre avaliação do serviço de referência em outros ambientes governamentais, tendo em vista que o modelo utilizado na pesquisa, baseou-se nos estudos de avaliação de SI, avaliação de serviço de informação e avaliação do serviço de referência.

Com base no levantamento realizado na pesquisa, sugere-se um estudo cientométrico no campo da Ciência da Informação para identificar o que tem sido produzido sobre o serviço de referência, sistema de informação e se há estudos relacionando as duas áreas do conhecimento.

Sugere-se ainda estudos que busquem usar, efetivamente, o plano de ação desenvolvido neste estudo para verificar até que ponto sua implantação melhorou os serviços informacionais do DAP.

Em síntese, esta pesquisadora acredita que a pesquisa desenvolvida apresentou contribuições para os campos de avaliação do sistema de informação, avaliação de serviços, avaliação de serviço de referência em ambientes de recursos humanos, a partir do levantamento bibliográfico realizado para a identificação de metodologias de avaliação de serviços de referência, sistema de informação e serviços de informação.

Além disso, ao identificar as lacunas no serviço informacional do DAP, os resultados desta pesquisa podem contribuir ainda para os departamentos de recursos humanos governamentais do país.

## REFERÊNCIAS

- ACCART, J. P. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.
- ALIZA, D. N.; ARDONI, A. Penggunan metode libQual+™ untuk mengukur kualitas layanan di upt perpustakaan unp. **Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan**, v. 6, n. 1, p. 210-219, 2017. Disponível: <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/8379/6452>. Acesso em: 10 jan. 2023.
- ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2005.
- AL-SHIBLY, H. Human resources information systems success assessment: na integrative model. **Australian Journal of Basic and Applied Sciences**, v. 5, n. 5, p. 157-169, 2011.
- ALVES, A.M.C.; SOUSA, C.M.; SILVA, S.S.F.; LACERDA, C.S.; JÚNIOR JOSADARC, J.S. A qualidade do serviço e a satisfação do cliente. **Revista Pensamento & Realidade**, v. 30, n. 4, p. 46 - 61, 2015.
- AMARAL, S. A. Estudos de usuários e marketing da informação. **Brazilian Journal of Information Science: research trends**, Marília, v. 7, n. esp., p. 3 - 25, 2013. DOI: <https://doi.org/10.36311/1981-1640.2013.v7esp.02.p3>. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/3114->. Acesso em: 15 nov. 2021.
- AMARAL, V. L.; UCHÔA, C. E. Eletrônico Nacional: sua construção colaborativa e suas perspectivas. In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 7, 2014, Brasília. **Anais [...]** Brasília: CONSAD, 2014. p. 1-20.
- ARELLANO, M. Á. M. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, v. 30, n. 2, p. 7–15, 2001. DOI: <https://doi.org/10.18225/ci.inf.v30i2.919>. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/919>. Acesso em 31 maio. 2023.
- ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES (Org.). **LibQUAL+Procedures Manual**. Washington, DC: Associationof Research Libraries, 2020.
- ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES (Org.). **LibQUAL+Procedures Manual**. Washington, DC: Associationof Research Libraries, 2022.
- AUDY, J. L. N.; ANDRADE, G. K. DE; CIDRAL, A. **Fundamentos de Sistemas de Informação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- AWODOYIN, A. F.; AINA, L. O. Ananalysis of quality reference services delivery as perceived by undergraduates in selected university libraries in south-west, Nigeria. **Library philosophy and practice**, p. 1–14, 2018.
- ALZHRANI, A. I.; MAHMUD, I.; RAMAYAH; T.; ALFARRAJ, O., ALALWAN, N. Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system

success model. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 51, n. 2, p. 291-306, 2019.

BARBOSA, R. R. Inteligência empresarial: uma avaliação de fontes de informação sobre o ambiente organizacional externo. **DataGramaZero**, v. 3, n. 6, 2002. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/5438>. Acesso em: 06 jun. 2023.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 4. ed., rev. e atual. Lisboa: Edições 70, 2009.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. ed. rev e atual. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARRETO, A. A. O tempo e o espaço da Sociedade da Informação no Brasil. **Informação & Informação**, v. 8, n. 1, 2003.

BARRETT, K.; PAGOTTO, S. Local Users, Consortial Providers: Seeking Points of Dissatisfaction with a Collaborative Virtual Reference Service. **Evidence based library and information practice**, v. 14, n. 4, p. 2–20, 2019.

BATISTA, E. O. **Sistema de Informação**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

BEAL, A. **Gestão Estratégica da Informação**. São Paulo: Atlas, 2004.

BECK, S. J. Reflections of a reference librarian. **Reference and User Services Quarterly**, Chicago, v. 49, n. 4, p. 305-309, 2010.

BECKERS, A. M; BSAT. M. Z. A DSS classification model for research in human resource information systems. **Information Systems Management**, v,19, n. 3, p. 1-10, 2002. DOI: <https://doi.org/10.1201/1078/43201.19.3.20020601/37169.6>

BERRY, L. L; PARASURAMAN, A. **Marketing services: competing through quality**. New York: Free Press, 1991.

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing: competindo através da qualidade**. Tradução de Beatriz Sedou. São Paulo: Maltese-Norma, 1992

BIAZZI, M. R.; MUSCAT, A. R. N.; BIAZZI, J. L. Modelo de aperfeiçoamento de processos em instituições públicas de ensino superior. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 18, n. 4, p. 869–880, 2011.

BRASIL. **Aplicativo SouGov.br alcança 600 mil usuários e com alta aprovação**.2021a Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2021/setembro/aplicativo-sougov-br-alcanca-600-mil-usuarios-e-com-alta-aprovacao>. Acesso em: 9 set. 2022.

BRASIL. Decreto nº. 8539, de 8 de outubro de 2015. Dispõe sobre o uso de meio eletrônico para a realização do processo administrativo. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 2015, Sec. 1, p. 2. Disponível em: Decreto nº 8539 ([planalto.gov.br](http://planalto.gov.br)) Acesso em 16 nov. 2021

BRASIL. Decreto nº. 9.319, de 21 de março de 2018. Institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação de estratégia brasileira para a transformação digital. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 2018, Sec. 1, p. 2. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9319.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9319.htm). Acesso em: 15 jan. 2022.

BRASIL. Decreto nº 99.328, de 19 de junho de 1990. Dispõe sobre o uso de meio eletrônico para a realização do processo administrativo. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 1990, Sec. 1, p. 11841. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/decreto/d8539.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8539.htm). Acesso em: 16 nov. 2021.

BRASIL. **Estratégia de Governo Digital 2020-2022**, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020/estrategia-de-governo-digital-2020-2022>. Acesso em: 29 set. 2022.

BRASIL. Instrução Normativa no 4, de 11 de julho de 2006. Dispõe sobre a unificação dos procedimentos de controle e regras de acesso e segurança da base de dados do Siape. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, Sec.1, p. 74-78, 2006.

BRASIL. **Linha do tempo**. 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 23 set. 2023.

BRASIL. **Modelo de Qualidade de Serviços Públicos**, [2022]. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/ferramentas/modelo-de-qualidade-dos-servicos-digitais/modelo-de-qualidade-de-servicos-publicos>. Acesso em: 29 set. 2022.

BRASIL. **O Projeto Sigepe**. 2017. Disponível em: <https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/gestao-de-pessoas/sigepe/o-projeto-sigepe>. Acesso em: 15 dez. 2021.

BRASIL. **O que é**. 2021b. Disponível em: <https://www.gov.br/servidor/pt-br/sipec/o%20que%20e>. Acesso em: 15 dez. 2021.

BRASIL. **Sigepe- Sistema de Gestão de Pessoas**. 2016. Disponível em: <https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/gestao-de-pessoas/sigepe/sigepe>. Acesso em: 15 dez. 2021.

BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. C. S. Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia libqual+® e suas perspectivas de aplicação no brasil. **Brazilian Journal of Information Science**, v. 7, n. especial, p. 26–46, 2013.

BRUIN, J. **newtest**: commandto compute new test. Statistical Consulting Group. 2006. Disponível em: <https://stats.oarc.ucla.edu/spss/faq/what-does-cronbachs-alpha-mean/>. Acesso em 02 jun. 2023.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 6. ed. rev. e ampl. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CAVALCANTI, M. F.; PAULA, V. A. F. Teoria geral de sistemas I. In: MARTINELLI, D.P.; VENTURA, C.A.A. **Visão sistêmica e administração**: conceitos, metodologias e aplicações. São Paulo: Saraiva, 2006. p. -3-14.

ÇELIK, Kamil; AYAZ, Ahmet. Validation of the Delone and McLean information systems success model: a study on student information systems. **Education and Information Technologies**, p. 1-19, 2022

CHAVES, R. N. **Avaliação de sistema de informação**: o sistema acadêmico da pós-graduação da Universidade Federal de Minas Gerais. 2011. 68f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão Estratégica da Informação) - Escola Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração**: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

COOK, C.; MACIEL, M. A decade of assessment at a research-extensive university library using LibQUAL+®. **Research Library Issues**, n. 271, p. 4–12, 2010.

COSSICH, M. O papel da qualidade e do marketing no serviço de referência. **BIBLOS**, v. 28, n. 2, p. 27–36, 2014.

COSTA, L. F.; RAMALHO, F. A. Novas perspectivas dos estudos de satisfação de usuários. **Encontros Bibli**, v. 15, n. 30, p. 57–73, 2010.

COTE, M.; KOCHKINA, S.; MAWHINNEY, T. Do You Want to Chat? Reevaluating Organization of Virtual Reference Service at na Academic Library. **Reference and user services quarterly**, v. 56, n. 1, p. 36–46, 2016.

COZIN, S. K.; TURRINI, R. N. T. Avaliação dos produtos e serviços de uma biblioteca de enfermagem: satisfação do usuário. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 16, n. 4, p. 758-764, 1 ago. 2008.

CRESWELL, J. W.; CLARK, V. L. P. **Pesquisa de métodos mistos**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2013.

CRESWELL, J. W.; ROCHA, L. O.; SILVA, M. I. C. E. **Projeto de pesquisa métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CRONIN JR, J. C.; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and Extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55–68, 1992.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DAMIAN, I. P. Análise do serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias. **Transinformação**, v. 29, p. 221–232, 2017.

DAMIAN, I. P. M. Modelo para análise do serviço de referência virtual: uma análise quantitativa. **Em Questão**, v. 22, n. 2, p. 220, 2016.

DAMIAN, I. P. M.; SILVA, R. C.; NETO, J. A. S. Serviço de referência e informação no contexto da hibridiz em bibliotecas. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 19, p. 1-19, 2021.

DAP. **Guia do servidor novato do Departamento de Administração de Pessoal - DAP/PRORH**. Belo Horizonte, 2019.

DELONE, W.; MCLEAN, E. Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. **Information Systems Research**, v. 3, p. 60–95, 1992.

DELONE, W.; MCLEAN, E. The DeLone and McLean model of information systems success: A Ten-Year Update. **Journal of Management Information Systems**, v. 19, p. 9–30, 2003.

DESANCTIS, G. Human resource information systems: a current assessment, **MIS Quarterly**, Mar., 15-27.1986

DIAS, F. S. **Avaliação de sistemas de informação**: revisão de publicações científicas no período de 1985-2005. 2006. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/VALA-6UXQYC>. Acesso em: 04 jan.2022.

ENAP. **Módulo 1: Siape, sua administração de tabelas**. Brasília, DF: Enap, 2017.

FIGUEIREDO, N. M. **Evolução e avaliação do serviço de referência**. São Paulo: Polis, 1992.

FLICK, U. **Introdução à Metodologia de Pesquisa**. Porto Alegre: Penso, 2013.

FREITAS, H. M. R.; KLADIS, C. M. Da informação à política informacional das organizações: um quadro conceitual. **Revista de Administração Pública**, v. 29, n. 3, p. 73–86, 1995.

FREITAS, A. L. P., RODRIGUES, S. G. A. Avaliação da confiabilidade de questionário: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 12, 2005, 07 a 09 nov, Bauru-SP. **Anais [...]** Bauru-SP: UNESP, 2005. Disponível em: Acesso em: 12 maio 2022.

FOSKETT, D. J. **Serviço de informação em bibliotecas**. [São Paulo]: Polígono, 1969. 160 p.

GASPAR; I A.; SHIMOYA, A. Avaliação da confiabilidade de uma pesquisa utilizando o coeficiente alfa de cronbach. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2017, 09 a 11 ago, Catalão-GO. **Anais [...]**, Catalão-GO: UFG, 2017.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ci.Inf.**, v. 39, n. 1, p. 21–32, 2010.

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

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**, 7ª edição. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GÓMEZ-CRUZ. Electronic reference services: a quality and satisfaction evaluation. **Reference services review**, v. 47, n. 2, p-118-133, 2019

GREEN, S. S. Personal relations between librarians and readers. **Library Journal**, New York, v. 1, p. 74–81, 1876.

GREENWOOD, J. T.; WATSON, A. P.; DENNIS, M. Ten Years of LibQual: a study of qualitative and quantitative survey results at the University of Mississippi 2001–2010. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 37, n. 4, p. 312–318, 1 jul. 2011.

GROGAN, D. J. **A prática do serviço de referência**. Tradução Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

HAIR, J.J.F.; BLACK, W.C.; BABIN, B.J.; ANDERSON, R.E.; TATHAM, R.L. **Análise multivariada de dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

GURENDRAWATI, Ety et al. The DeLone and McLean Model on User Satisfaction of Academic Service Systems. **Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)**, v. 10, n. 1, p. 87-99, 2022.

HARUNA, B.; KIRAN, K.; TAHIRA, M. Modelling web-based library service quality and user loyalty in the context of a developing country. **The Electronic Library**, v. 35, n. 3, p. 507–519, 5 jun. 2017.

HENDRICKSON, A. Human resource information systems: backbone technology of contemporary human resources, **Journal of Labor Research**, 24: 381-94. 2003.

HUSSIEN, F. R. M.; MOKHTAR, W. N. H. W. The effectiveness of reference services and users' satisfaction in the academic library. **International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development**, v. 7, n. 3, p. Pages 327-337, 2018.

JEYARAJ, Anand. DeLone & McLean models of information system success: Critical meta-review and research directions. **International Journal of Information Management**, v. 54, p. 102139, 2020.

JONES, S.; KAYONGO, J. Identifying student and faculty needs through LibQUAL+™: an analysis of qualitative survey comments. **College & Research Libraries**, v. 69, n. 6, p. 493–509, 2008.

KARIKARI, A. F.; BOATENG, P. A.; OCANSEY, E. O. N. D. The role of human resource information system in the process of Manpower activities. **American Journal of industrial and Business Management**, v. 5, n. 06, p. 424, 2015.

KOVACH, K.; HUGHES, A. A.; FAGAN, P.; MAGGITTI, P. G. Administrative and Strategic Advantage of HRIS, **Employment Relations Today**, 29: 43-48. 2002.



- KUMAR, A.; MAHAJAN, P. Evaluating library service quality of University of Kashmir: a LibQUAL+ survey. **Performance Measurement and Metrics**, v. 20, n. 1, p. 60–71, 2019a.
- KUMAR, A.; MAHAJAN, P. Library Performance Assessment of Service Quality through LibQUAL: The Case of Maharshi Dayanand University (MDU), Rohtak (India). **Library Philosophy and Practice**, p. 1-17, 2019b.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.
- LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.
- LIMA, A.M.; BARBOSA, R.R. Modelo de avaliação de serviço de referência no setor público: um estudo nas produções científicas sobre Sistemas de Informação e Serviço de Referência. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, 2023. DOI: <https://doi.org/10.35699/2237-6658.2023.42100> . Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/42100>. Acesso em 28 jul. 2023.
- LOURENÇO, E. O. **Avaliação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) em uma instituição federal de ensino superior**. 2019. 65f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de administração, ciências contábeis e ciências econômicas, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2019. Disponível em: <http://repositorio.bc.ufg.br/tede/handle/tede/9656>. Acesso em: 16 dez. 2021.
- MACHADO, G. C. **O comportamento informacional de líderes religiosos em Belo Horizonte**. 2019. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/VAFA-BE6HJD>. Acesso em 30 mar. 2022.
- MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. **Biblioteca como organizações**. Rio de Janeiro: Intertexto, 2006.
- MACIEL, R. G. et al. Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e sua contribuição para a transparência: uma experiência gerencial em uma universidade federal. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 24, n. 2, p. 143–164, jun. 2019.
- MAIA, M. A. Q. **Sistema de Informação da Pós-Graduação Brasileira: avaliação da Plataforma Sucupira**. 2020. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2020. Disponível em: [Sistema\\_Maia\\_2020.pdf \(ufmg.br\)](#). Acesso em 22 jun.2023.
- MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARQUES, M. B. Avaliação do desempenho dos serviços de informação: da qualidade dos sistemas à satisfação dos clientes. **Páginas A&B, Arquivos e Bibliotecas** (Portugal), n. 1, p. 120-137, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/64222>. Acesso em: 13 jun. 2023.

MARTUCCI, E. M. Abordagem Sense- Making para estudos de usuários. **Associação Brasileira de Ensino de Biblioteconomia e Documentação**, v. 3, 1997.

MAXIMIANO, A.C.A. Introdução à administração. 7.ed.rev.amp. São Paulo: Atlas, 2008.

MCCAFFREY, C. Transforming the University library one step at a time: a ten year LibQUAL + review. **New Review of Academic Librarianship**, v. 25, n. 1, p. 59–75, 2019.

MELO, T. M. S.; PINTO, V. B. **Avaliação da qualidade nos serviços de referência da biblioteca central da UECE**. 2012.

MIGUEL, M. C. Múltiplos olhares em pró da qualidade de serviços biblioteconômicos: servqual e o processo de desenvolvimento de serviços em uma biblioteca acadêmica no século XXI. **Revista ACB**, v. 22, n. 2, esp., p. 192–207, jul. 2017.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa Social**. 26. ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

MIRANDA, Májory Karoline Fernandes de Oliveira. **O acesso à informação no paradigma pós-custodial: da aplicação da intencionalidade para a findability**, 2010. Tese (Doutorado em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais) - Faculdade de Letras, Universidade de Porto, Porto, 2010. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/50422/2/tesedoutmajorymiranda000112543.pdf>. Acesso em: 01 jan. 2022.

MONTGOMERY, Douglas C. **Design and analysis of experiments**. 3. ed. New York, Chichester: John Wiley & Sons, 1991.

MONTGOMERY, D.C. **Design and Analysis of Experiments**. 8. ed. New York: John Wiley and Sons, 2013.

MORAES, R. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7- 32, 1999.

MVANYEK. **About RUSA**. Text. 2019. Disponível em: <https://www.ala.org/rusa/about>. Acesso em: 27 out. 2021.

NELSON, B. R. Improving Reference Service with evidence. **Evidence based library and information practice**, v. 11, n. 1, p. 115–121, 2016.

ONYEISI, O. F.; AJISAFE, S. U.; TOYESE, O. T. Evaluation of User's Satisfaction with Reference Services in Selected Federal University Libraries in Southeastern Nigeria. **Insaniyat: Journal of Islam and humanities**, v. 3, n. 2, p. 85–98, 2019.

PAESE, C.; CATEN, C. T.; RIBEIRO, J. L. D. Aplicação da análise de variância na implantação do CEP. **Production**, v. 11, p. 17-26, 2001.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; MALHOTRA, A. ES-QUAL: uma escala de múltiplos itens para avaliar a qualidade do serviço eletrônico. **Journal of Service Research**, v. 7, n. 3, p. 213-233, 1 fev. 2005.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. A Conceptual model of service quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). **The Journal of Marketing**, v. 49, p. 41-50, 1 jan. 1985.

PASSOS, K. G. F. D.; MENEGATTI, Y.; SILVA, J. M.; VARVAKIS, G. Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação: proposição de uma metodologia. **Informação & Informação**, v. 18, n. 3, p. 154-174, 2013. DOI: 10.5433/1981-8920.2013v18n3p154. Acesso em: 13 jun. 2023

MAFRA PEREIRA, F. C. M. Fontes de informação para negócios: análise sobre frequência, relevância e confiabilidade, baseada em estudo empírico com empresários e gestores organizacionais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, n. 2, p. 100-119, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/35497>. Acesso em: 06 jun. 2023.

PESSOA, P.; CUNHA, M. B. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Inf.&Soc.**, v. 17, n. 3, p. 69-82, dez. 2007.

PETRY, A. R. FAGUNDES. O grau de satisfação dos clientes: estudo de caso em uma empresa do ramo de vestuário. **Revista de Administração de Empresas Eletrônica**, n. 10, p. 26 - 46, 2019. Disponível em: <https://seer.faccat.br/index.php/administracao/article/view/1348>. Acesso em: 10 jun. 2023

PINTO, A. A. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. In: RIBEIRO, A. C. M.; FERREIRA, P. C. G. (org.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**, Brasília: Ipea, 2017. p. 241-279. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/7426>. Acesso em: 24 jan. 2023.

PINTO, E.L.; FURNIVAL, A.C. Avaliação de serviços de bibliotecas públicas e escolares: um estudo de caso com utilização do método LibQual+®. **Brazilian Journal of Information Science: Research Trends**, v. 10, nº 1, p. 20-27, 2016, doi:10.36311/1981-1640.2016.v10, n1.03.p20. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/5355>. Acesso em 03 mar. 2023

PORCARO, R. M. A informação estatística oficial na sociedade da informação: uma (des) construção. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, [Rio de Janeiro], v. 2, n. 2, 2001.

PORCARO, R. M. **Produção de informação estatística oficial na (des)ordem social da modernidade**. 2000. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2000. Disponível em: <https://ridi.ibict.br/handle/123456789/685>. Acesso em 01 fev. 2022.

PRADO, E. P. V.; SOUZA, C. A. (Org.). **Fundamentos de sistemas de informação**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico**. 2. ed. Novo Hamburgo: FEEVALE, 2013. Disponível em: [https://aedmoodle.ufpa.br/pluginfile.php/291348/mod\\_resource/content/3/2.1-E-book-Metodologia-do-Trabalho-Cientifico-2.pdf](https://aedmoodle.ufpa.br/pluginfile.php/291348/mod_resource/content/3/2.1-E-book-Metodologia-do-Trabalho-Cientifico-2.pdf). Acesso em: 11 abr. 2022.

PRORH. **DAP**. 2020a. Disponível em: <https://www.ufmg.br/prorh/DAP/>. Acesso em: 11 nov. 2021.

PRORH. **Gabinete**. 2020b.

PRORH. **Quadro de Referência dos Servidores Técnico-Administrativos em Educação** - UFMG em cumprimento ao Decreto 7232/2010. Art4 referência: janeiro/2022,2022.

PRORH. **Quantitativo de servidores**, 2021.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos 2009. xxv, 336 p

REIS, E. A.; REIS, I. A. **Análise Descritiva de Dados**. relatório técnico do departamento de estatística da UFMG. 2002. Disponível em: <http://www.est.ufmg.br/portal/arquivos/rts/rte0202.pdf>. Acesso em: 04 abr. 2023.

REZENDE, D. A. Planejamento de informações públicas municipais: sistemas de informação e de conhecimento, informática e governo eletrônico integrados aos planejamentos das prefeituras e municípios. **Revista de Administração Pública**, v. 41, n. 3, p. 505–536, 2007.

ROZADOS, H.B.F. Uso de indicadores na gestão de recursos humanos. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v.3, n.2, p.60-76, 2005

RUSA. **Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services**. 2017. Disponível em: [https://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/GuidelinesVirtualReference\\_2017.pdf?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=pt&\\_x\\_tr\\_hl=p-BR&t\\_x\\_tr\\_pto=nui,sc](https://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=pt&_x_tr_hl=p-BR&t_x_tr_pto=nui,sc). Acesso em: 27 nov. 2022

SANCOKO, S.; DESTA, A.F.; YULIYANTO, H.; ALAUFA, B. User satisfaction on utilization of human resources information system (HRIS) in public organizations. **Proceedings**, v. 83, n.1, p. 1-7, 2022.

SANTIN, D. M. Bibliotecário de Referência. In: SILVA, F. C. C. (org.). **O perfil das novas competências na atuação bibliotecária**. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora, 2020.

SANTOS. I.L. **Serviço de referência em bibliotecas universitárias**: proposta de política aplicada as universidades federais do Nordeste. 2020. 204f. Dissertação (Mestrado Profissional em Biblioteconomia) - Programa de pós-graduação em Biblioteconomia, Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/56161>. Acesso em: 14 dez. 2021.

SAPUTRO, B. I.; UTAMI, P. T. Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan di perpustakaan balai arkeologi daerah istimewa Yogyakarta dengan metode libqual +<sup>TM</sup>. **Baca**: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi, v. 41, n. 1, p. 41–59, 2020.

SARACEVIC, T. Information Science. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 50, n. 12, p. 1051–1063, 1999.

SERPRO. **Competências**. 2021. Disponível em: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/aceso-a-informacao/institucional/competencias>. Acesso em: 14 dez. 2021.

SERPRO. **Governo Federal desenvolve novo sistema para gestão de pessoas**. 2012. Disponível em: <https://www.serpro.gov.br/menu/noticias/noticias-antigas/governo-federal-desenvolve-novo-sistema-para-gestao-de-pessoas>. Acesso em: 24 nov. 2022.

SERVIÇO DE REFERÊNCIA. In: CUNHA, M. B; CAVALCANTI, C. R. de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Briquet Lemos livros, 2008, p. 334.

SILVA, A. SOUZA, R.V.C.; LIMA, C.R.M.; LIMA, M.A.; SOUZA, N.S. A avaliação da gestão de recursos humanos por meio do balanced scorecard em alinhamento ao planejamento estratégico organizacional. **Revista Brasileira de Administração Científica**, v. 8, n. 3, p. 73–84, 15 set. 2017.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. 4 rev. atual. ed. Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVA, K. R. F. **Comportamento informacional de alunos do ensino médio integrado**: um estudo no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão. 2020. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/35510>. Acesso em: 01 nov. 2022

SOARES, L. M. FELÍCIO. **Avaliação da qualidade de serviços**: a percepção dos funcionários e usuários do Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal de Ouro Preto no Estado de Minas Gerais. 2013. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de pós-graduação em Administração, Faculdade Novos Horizonte, Belo Horizonte, 2013.

SOARES, M.G. **Serviços de referência digital em bibliotecas universitárias**: o caso do serviço de referência da divisão de biblioteca e documentação da PUC-Rio. 2009. vx, Tese (Doutorado em Ciência da Informação) Faculdade de Economia,

Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

SOUSA, A. Coeficiente de correlação de Pearson e coeficiente de correlação de Spearman. O que mede e em que situações devem ser utilizados? **Correio dos Açores**: matemática, p. 19, 2019. Disponível em: [https://repositorio.uac.pt/bitstream/10400.3/5365/1/Sousa\\_CA\\_21%20Mar%C3%A7o%202019.pdf](https://repositorio.uac.pt/bitstream/10400.3/5365/1/Sousa_CA_21%20Mar%C3%A7o%202019.pdf). Acesso em 01 jun. 2023

SOUTO, C. D. M. R.; CORREIA-NETO, J. D. S. Qualidade de serviços: uma análise comparativa entre SERVQUAL e SERVPERF. JPM - **Journal of Perspectives in Management**, v. 1, n. 1, p. 63, 26 dez. 2017.

SOUZA, L.G.S. **Preservação Digital em instituições de ensino superior**: instrumentos para a oficialização e operacionalização da preservação de documentos arquivísticos digitais. 2020. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2020. Disponível em:

SUTHIPRAPA, K.; TUAMSUK, K. Users' experiences of reference services in Thai academic libraries. **IFLA Journal**, p. 034003522110354, 2022.

TAYLOR, R.S. **Value-added process information systems**. Norwood, NJ: Abley Publisging, 1986.

TAVARAYAMA, R.; SILVA, R. C. M. F.; MARTINS, J. R. A sociedade da informação: possibilidades e desafios. **Nucleus**, v. 9, n. 1, p. 253–262, 2012.

TEAM: **language and environment for statistical computing**. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria, 2019. Disponível em: <https://www.Rproject.org/>. Acesso em: 04 abr. 2023.

TEBOUL, James. **A era dos serviços**: uma nova abordagem de gerenciamento. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002. 295 p. ISBN 8573032243 (broch.).

TREVISAN, L. C.; DAMIAN, I. P. M. Gestão do Conhecimento: diretrizes e práticas recomendadas às organizações. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 47, n. 2, p. 21–34, 2018.

THE R FOUNDATION. **What is R?** 2019. Disponível em: R: O que é R? (r-project.org). Acesso em 04 abr. 2023.

THOMPSON, B. **History of Libqual**: birthoflibQual.[199-] Disponível em: [https://www.libqual.org/about/history\\_lq](https://www.libqual.org/about/history_lq). Acesso em: 01 dez. 2021

TUKEY, John W. Comparing individual means in the analysis of variance. **Biometrics**, p. 99-114, 1949.

UCHÔA, C. E.; AMARAL, V. L. Processo Eletrônico Nacional: sua construção colaborativa e suas perspectivas. In: VII CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 2014, Brasília, DF. **Anais [...]** Brasília, DF: [s.n.], 2014. p. 21.

UCHÔA, C. E.; AMARAL, V. L. Processo eletrônico nacional: uma solução universal de processo eletrônico. In: VI CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 2013, Brasília, DF. **Anais [...]** Brasília, DF: [s.n.], 2013. p. 21.

UFMG. **A Universidade**. 2021c. Disponível em: <<https://ufmg.br/a-universidade>>. Acesso em: 15 nov. 2021.

UFMG. **Sistema eletrônico de informações (SEI) da UFMG**: barramento. 2019a. Disponível em: <https://sei.ufmg.br/index.php/barramento/>. Acesso em: 15 nov. 2021.

UFMG. **Sistema Eletrônico de Informações**: manual do usuário. 2019b: UFMG, 2019.

UFMG. **Sistema eletrônico de informação (SEI) da UFMG**: o que é o sei. 2019c. Disponível em: <https://sei.ufmg.br/>. Acesso em: 15 nov. 2021.

UFMG. **Sobre a UFMG**. 2010c. **Universidade** Federal de Minas Gerais. Disponível em: <https://www2.ufmg.br/sods/Sods/Sobre-a-UFMG>. Acesso em: 15 nov. 2021.

URBACH, N.; MÜLLER, N. U. B. The updated DeLone and McLean model of information systems success. In: DWIVEDI; Y.K.; WADE, M.R.; SCHNEBERGER, S. L. (ed.). **Information Systems Theory**: explaining and predicting our digital society, Hamburg: Springer, 2012. p. 1–18. (Integrated series in information systems, v. 28).

VERGUEIRO, W. C. S.; CARVALHO, T. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 6, n. 1, 2001. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/38262>. Acesso em: 07 jun. 2023.

VIRGILLITO, S. B. (Org.). **Pesquisa de marketing**: uma abordagem quantitativa e qualitativa. São Paulo: Saraiva, 2010.

WORCESTER PUBLIC LIBRARY. **Samuel Swett Green**: 1837-1918. 2021c. Disponível em: <<https://mywpl.org/Samuel-swett-green>>. Acesso em: 17 nov. 2021.

XAVIER, E. F. T.; BELLUZZO, R. C. B. **Qualidade no serviço de referência e informação (SR&I)**. Repositório - FEBAB, 1996. Disponível em: <http://repositorio.febab.libertar.org/items/show/4710>. Acesso em: 25 nov. 2021.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 70. ed. São Paulo: Bookman, 2015.

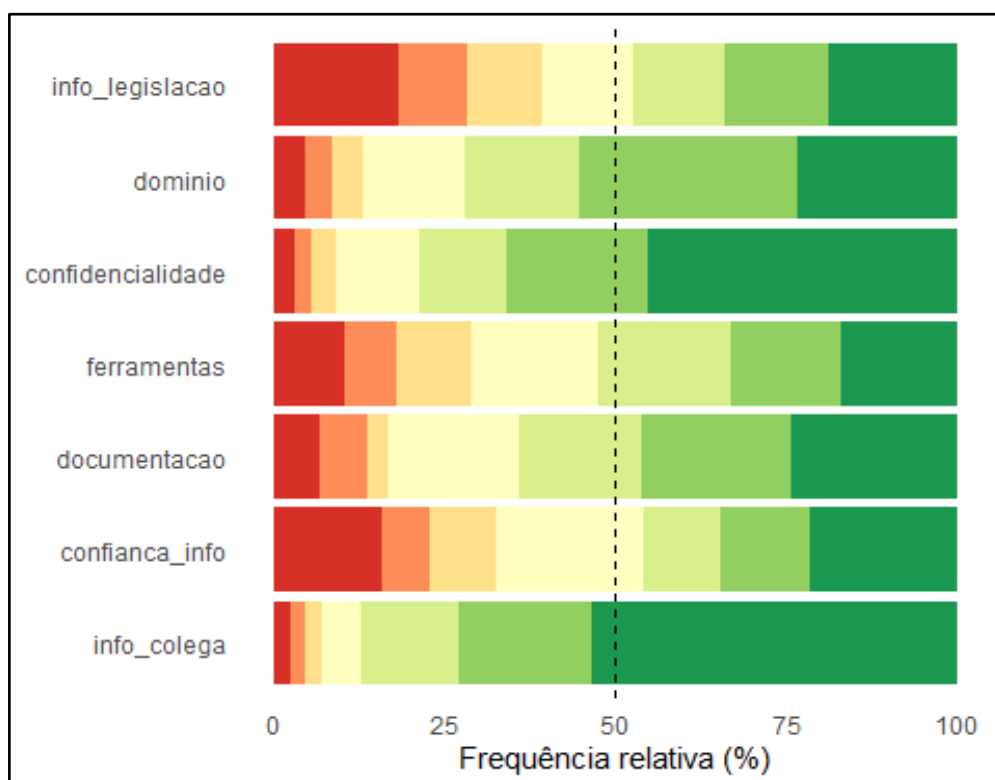
ZANATA, A. **Governo Federal desenvolve novo sistema para gestão de pessoas**. 2012. Disponível em: <https://www.serpro.gov.br/menu/noticias/noticias-antigas/governo-federal-desenvolve-novo-sistema-para-gestao-de-pessoas>. Acesso em: 26 nov. 2022.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. **Marketing de serviços**: empresa com foco no cliente. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

## APÊNDICE A - FREQUÊNCIAS DAS DIMENSÕES

A seguir apresentamos as tabelas de frequência das variáveis medidas na escala do tipo *Likert* de 7 pontos. No gráfico de barras as cores representam as categorias da escala organizadas na ordem crescente dos valores da esquerda para a direita, com vermelho para a categoria 1, vermelho claro para a categoria 2, e assim por diante até verde escuro para a categoria 7.

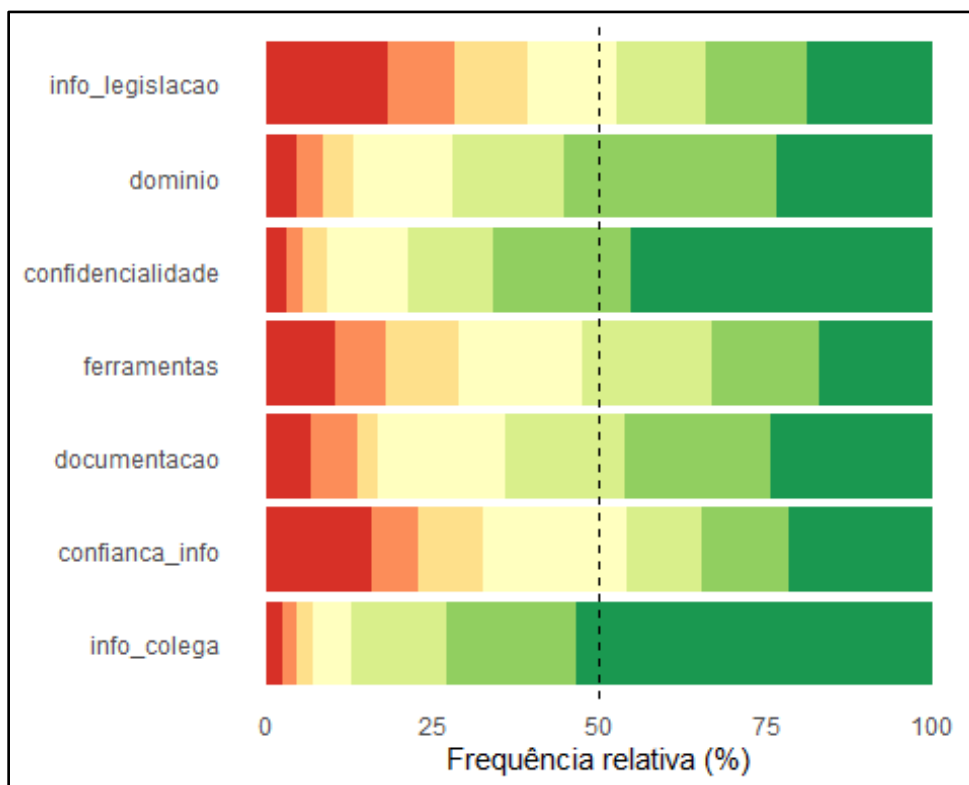
Figura 14 - Frequência da dimensão controle da informação



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

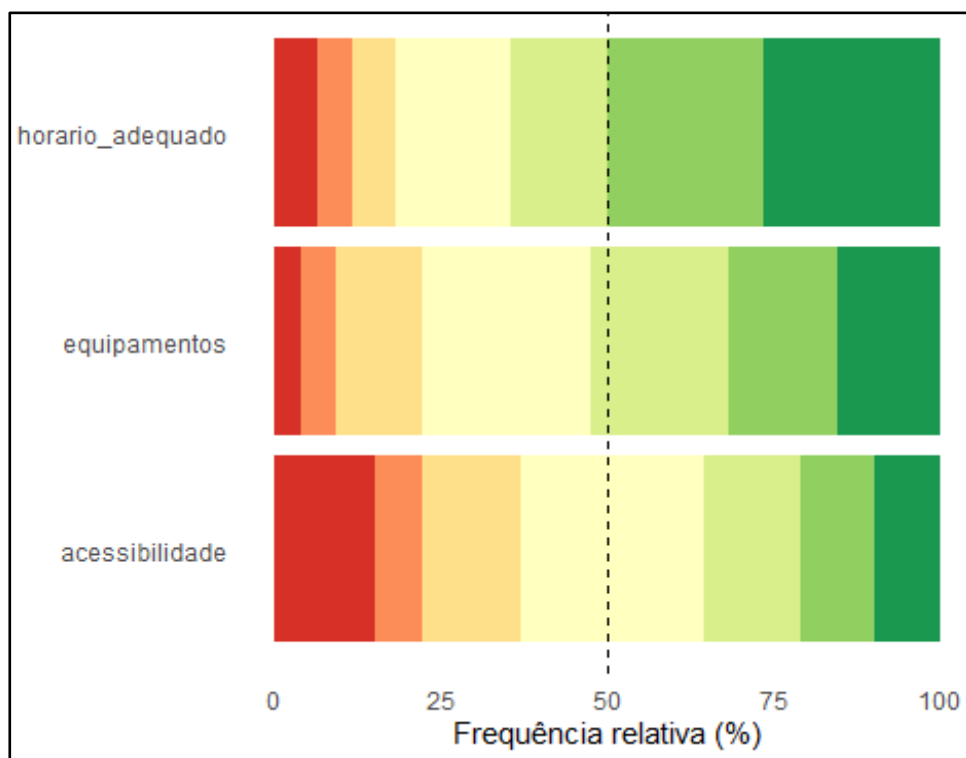


Figura 15 - Frequência da dimensão qualidade do serviço



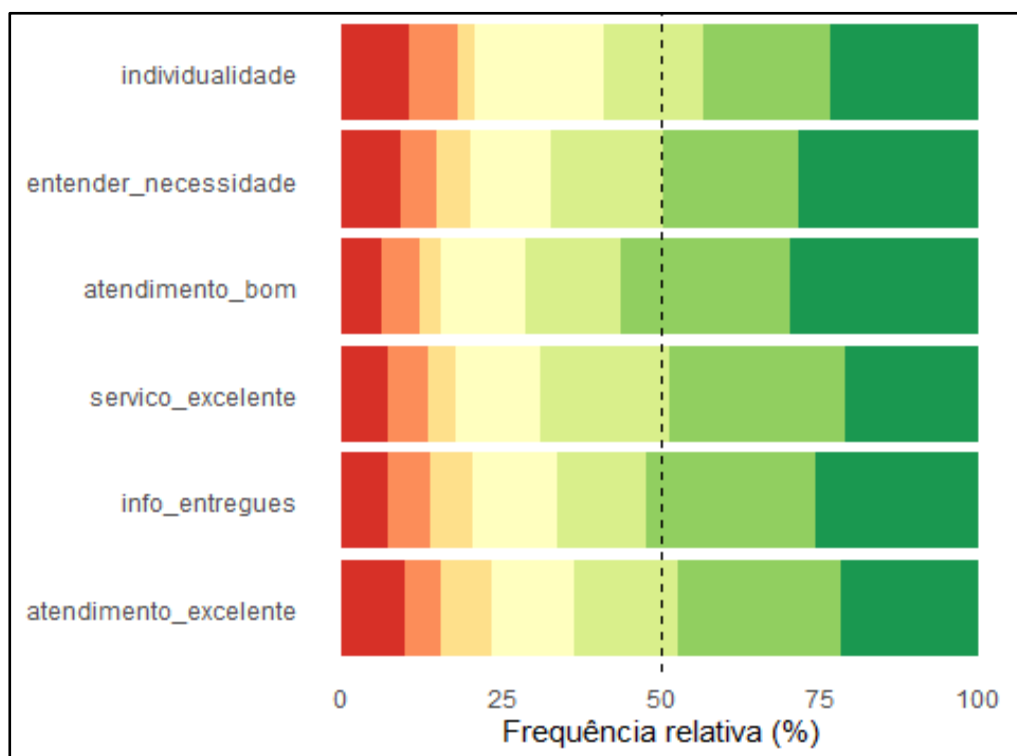
Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Figura 16 - Frequência da dimensão lugar



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

Figura 17 - Frequência da dimensão satisfação



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

## APÊNDICE B - TABELA DA DESCRIÇÃO DE MEDIDAS DAS QUESTÕES

Tabela 14 - Descrição de medidas das questões relacionadas às dimensões do estudos

Quest	Disc.		Disc.	Nem	Conc.		Conc.	Subtotal			
	total.	Disc.	parcial.	conc.,	parcial.	Conc.	total.	F.	Me	Mo	Desv. Pad.
	F. (%)	F (%)	F (%)	F (%)	F (%)	F (%)	F (%)				
Q1	35 (17,86)	20 (10,20)	22 (11,22)	26 (13,27)	27 (13,78)	30 (15,31)	36 (18,37)	196	4,13	7	2,13
Q2	12 (6,12)	15 (7,65)	17 (8,67)	32 (16,33)	24 (12,24)	42 (21,43)	54 (27,55)	196	4,95	7	1,88
Q3	6 (3,06)	5 (2,55)	10 (5,10)	26 (13,27)	23 (11,73)	52 (26,53)	74 (37,8)	196	5,58	7	1,58
Q4	9 (4,59)	8 (4,08)	9 (4,59)	29 (14,80)	33 (16,84)	63 (32,14)	45 (23,0)	196	5,24	6	1,63
Q5	21 (10,71)	15 (7,65)	5 (2,55)	40 (20,41)	31 (15,82)	39 (19,90)	45 (23,0)	196	4,76	7	1,94
Q6	18 (9,18)	11 (5,61)	10 (5,10)	26 (13,27)	34 (17,35)	42 (21,43)	55 (28,1)	196	5,01	7	1,92
Q7	12 (6,12)	12 (6,12)	6 (3,06)	27 (13,78)	29 (14,80)	52 (26,53)	58 (29,6)	196	5,23	7	1,79
Q8	19 (9,69)	10 (5,10)	16 (8,16)	22 (11,22)	40 (20,41)	47 (23,98)	42 (21,4)	196	4,85	6	1,89
Q9	14 (7,14)	12 (6,12)	9 (4,59)	27 (13,78)	39 (19,90)	54 (27,55)	41 (20,9)	196	4,98	6	1,77
Q10	11 (5,61)	14 (7,14)	11 (5,61)	26 (13,27)	28 (14,29)	53 (27,04)	53 (27,0)	196	5,12	6	1,80
Q11	12 (6,12)	17 (8,67)	10 (5,10)	23 (11,73)	30 (15,31)	49 (25,0)	55 (28,1)	196	5,08	7	1,86
Q12	6 (3,06)	5 (2,55)	7 (3,57)	24 (12,24)	25 (12,76)	41 (20,92)	88 (44,9)	196	5,72	7	1,58
Q13	19 (9,69)	16 (8,16)	16 (8,16)	40 (20,41)	35 (17,86)	40 (20,41)	30 (15,3)	196	4,51	4	1,85
Q14	17 (8,67)	15 (7,65)	9 (4,59)	29 (14,80)	36 (18,37)	50 (25,51)	40 (20,4)	196	4,86	6	1,86

Q15	14 (7,14)	13 (6,63)	13 (6,63)	27 (13,78)	27 (13,78)	52 (26,53)	50 (25,5)	196	5,03	6	1,86
Q16	22 (11,22)	14 (7,14)	11 (5,61)	33 (16,84)	30 (15,31)	34 (17,35)	52 (26,5)	196	4,75	7	2,01
Q17	13 (6,63)	10 (5,10)	13 (6,63)	34 (17,35)	28 (14,29)	46 (23,47)	52 (26,5)	196	5,03	7	1,81
Q18	13 (6,63)	11 (5,61)	13 (6,63)	26 (13,27)	35 (17,86)	41 (20,92)	57 (29,1)	196	5,09	7	1,83
Q19	8 (4,08)	10 (5,10)	25 (12,76)	52 (26,53)	40 (20,41)	31 (15,82)	30 (15,3)	196	4,64	4	1,59
Q20	20 (10,20)	15 (7,65)	21 (10,71)	38 (19,39)	38 (19,39)	31 (15,82)	33 (16,8)	196	4,46	5	1,87
Q21	13 (6,63)	14 (7,14)	6 (3,06)	38 (19,39)	35 (17,86)	43 (21,94)	47 (24,0)	196	4,96	7	1,80
Q22	19 (9,69)	11 (5,61)	16 (8,16)	26 (13,27)	32 (16,33)	50 (25,51)	42 (21,4)	196	4,82	6	1,90
Q23	29 (14,80)	14 (7,14)	28 (14,29)	57 (29,08)	28 (14,29)	21 (10,71)	19 (9,7)	196	3,93	4	1,79
Q24	31 (15,82)	14 (7,14)	18 (9,18)	43 (21,94)	22 (11,22)	26 (13,27)	42 (21,4)	196	4,30	4	2,07
Q25	5 (2,55)	4 (2,04)	5 (2,55)	12 (6,12)	28 (14,29)	38 (19,39)	104 (53,1)	196	5,97	7	1,46

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023).

## **APÊNDICE C - E-MAIL ENVIADO AOS SERVIDORES DA UFMG**

Prezado (a),

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa “Avaliação dos Serviços informacionais de um Departamento Administrativo - um estudo de caso”, da mestranda Adriléia de Moura Lima da ECI/UFMG.

O objetivo da pesquisa é avaliar a qualidade dos serviços informacionais do Departamento de Administração de Pessoal (DAP) da UFMG, sob a perspectiva de seus usuários.

O preenchimento do questionário é individual, de forma voluntária, anônima e o tempo estimado para a resposta é de aproximadamente 10 minutos.

Conto com a sua colaboração!

<https://forms.gle/3XTFkHF26zKZEN1fA>

## APÊNDICE D - QUESTIONÁRIO ENVIADO AOS SERVIDORES DA UFMG

Prezada (o),

você está sendo convidada (o) a participar, por meio do preenchimento de um questionário, do projeto de pesquisa “Avaliação dos Serviços informacionais de um Departamento Administrativo - um estudo de caso”, da mestranda Adriléia de Moura Lima.

O objetivo da pesquisa é avaliar a qualidade dos serviços informacionais do Departamento de Administração de Pessoal (DAP) da Universidade Federal de Minas Gerais sob a perspectiva de seus usuários.

Aos participantes da pesquisa, o preenchimento do questionário é de forma voluntária e anônima.

Caso concorde em participar, por favor, responda o questionário abaixo, com questões objetivas, referentes aos serviços de informação prestados pelo DAP. O preenchimento é individual e o tempo estimado para a resposta é de aproximadamente 10 minutos.

Esclarecimentos adicionais podem ser obtidos com a mestranda Adriléia de Moura Lima ([adrileia.lima@gmail.com](mailto:adrileia.lima@gmail.com)), e com o professor Ricardo Rodrigues Barbosa ([rrbarb@gmail.com](mailto:rrbarb@gmail.com)), ambos do Programa de Pós-graduação em Gestão e Organização do Conhecimento, da Escola de Ciência da Informação da UFMG.

Figura 18 - Avaliação dos serviços prestados pelo DAP

Número da questão	Questão/Concordância							
		Discordo Totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Nem concordo, nem discordo	Concordo parcialmente	concordo	concordo totalmente
1	Os servidores do DAP sempre informam as alterações na Legislação que impactam diretamente na folha de pagamento							
2	Os servidores do DAP demonstram grande disponibilidade para atender às solicitações							
3	Os servidores do DAP atendem com muita educação e gentileza							
4	Os servidores do DAP dominam plenamente o conhecimento sobre os serviços prestados							
5	Os servidores do DAP levam em consideração a individualidade do solicitante							
6	Os servidores do DAP entendem minhas necessidades de informação							
7	O atendimento dos servidores do DAP por e-mail, telefone e/ou presencial é de boa qualidade							

Continua...

## Continuação

8	O atendimento dos servidores DAP é feito com muita rapidez e presteza								
9	O serviço desenvolvido pelos servidores do DAP é de excelente qualidade								
10	Os servidores do DAP são muito atenciosos em relação às demandas								
11	Os servidores do DAP transmitem muita confiança								
12	A solicitação de serviço de informação pessoal é tratada com muita confidencialidade								
13	Os servidores passam a impressão de que gostam muito do trabalho que realizam								
14	O atendimento do servidores do DAP são realizados com explicação claras e muito objetivas								
15	As informações solicitadas são entregues exatamente conforme prometido								
16	Os servidores do DAP informam a previsão de entrega da informação solicitada, se for o caso								
17	O horário de atendimento dos servidores do DAP é muito adequado								
18	Os servidores do DAP demonstram estar muito dispostos a ajudar								
19	Os servidores do DAP possuem todos os equipamentos necessários à eficiência no atendimento								
20	Os servidores do DAP fornecem todas as ferramentas que me permitem encontrar informações por conta própria								
21	documentação necessária para garantir um atendimento de boa qualidade								
22	O atendimento fornecido pelos servidores do DAP é excelente								
23	As instalações do DAP possuem excelentes condições de acessibilidade								
24	Eu confio mais nas informações prestadas pelo DAP do que nas da Seção de Pessoal da Unidade em que trabalho								
25	Antes de recorrer ao DAP, sempre busco informações com um colega ou com a Seção de Pessoal da minha Unidade								