



## XVII COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA

Universidade, desenvolvimento e futuro na Sociedade do Conhecimento

Mar del Plata – Argentina  
22, 23 e 24 de novembro de 2017  
ISBN: 978-85-68618-03-5



## AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA FEDERAL

**MONIQUE REGINA BAYESTORFF DUARTE DE SOUSA**

Universidade Federal de Santa Catarina

[monique.bayestorff@ufsc.br](mailto:monique.bayestorff@ufsc.br)

**MANUELA COELHO PEREZ**

Universidade Federal de Santa Catarina

[manuela.perez@ufsc.br](mailto:manuela.perez@ufsc.br)

**CAROLINE RENATA DELLE FINATI**

Universidade Federal de Santa Catarina

[caroline.finati@ufsc.br](mailto:caroline.finati@ufsc.br)

**KAREN SABRINA BAYESTORFF DUARTE**

Secretaria de Administração do Estado de Santa Catarina

[bayestorff@gmail.com](mailto:bayestorff@gmail.com)

### RESUMO

A informação é um dos fundamentos para a sobrevivência e competitividade das organizações. A presente pesquisa tem por objetivo avaliar a qualidade da informação fornecida à Secretaria de Relações Internacionais (SINTER) de uma Universidade Pública Federal brasileira, pela Coordenadoria de Gestão da Informação (CGI). A avaliação utilizou uma adaptação do modelo SERVQUAL, originalmente desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) com o objetivo de mensurar cinco dimensões da qualidade em serviços. A adaptação realizada por Gualazzi, Santos e Campos (2013) alterou o foco de serviços para analisar a qualidade da informação baseados em vinte atributos. Esta pesquisa trata-se de um estudo de caso com abordagem qualitativa e de natureza aplicada. Com a aplicação do modelo adaptado, identificaram-se os *gaps* de qualidade (expectativa x percepção) das informações fornecidas à SINTER. Os *gaps* de qualidade detectados na pesquisa relacionam-se aos atributos de Atualização, Integridade, Completude, Amplitude/Flexibilidade e Desempenho. Os resultados obtidos nesta pesquisa servem para a manutenção da melhoria da qualidade da informação e, conseqüentemente, das fontes geradoras de informação utilizadas na instituição pesquisada.

**Palavras chave:** Informação. Qualidade. SERVQUAL. Universidade.

## 1. INTRODUÇÃO

Com o surgimento da globalização e o advento das tecnologias de informação e comunicação, houve uma necessidade de as empresas se adaptarem aos novos formatos de organização do trabalho e da produção adotando estruturas mais flexíveis ao invés das estruturas rígidas da era industrial (CARTONI, 2015).

Segundo Mokyr (2002) o ambiente tem sido considerado elemento-chave na definição de estratégias organizacionais. A informação, por sua vez, é considerada uma arma capaz de garantir antecipação e análise de tendências à medida que os ambientes profissionais se tornam mais complexos e mutantes.

A informação é todo dado coletado que, depois de ser dotado de relevância e propósito, torna-se útil para a tomada de decisão. Quem dota os dados de relevância e propósito são os gestores por meio de análises e interpretações (DAVENPORT, 2000).

Contudo, Beuren (2000) aponta que a quantidade de dados e informações a que as organizações estão expostas diariamente demanda um gerenciamento eficaz, sendo esse aspecto parte integrante do processo decisório dos dirigentes e gestores dentro das organizações. Corroborando com esta afirmação Bio (1996) ao observar que nas instituições há uma multiplicidade de dados e informações que se torna necessário um gerenciamento eficaz para o processo decisório. Davenport (2000) aponta que há nas empresas uma multiplicidade de fontes e de usos da informação.

As deficiências informacionais mais comuns encontradas nas organizações são, dentre outras, fluxos de informação inadequados; desconhecimento da informação como apoio ao desenvolvimento de ações cotidianas; subutilização das tecnologias de informação; tomada de decisão permeada pela insegurança e imprecisão; estresse e ansiedade diante de uma série de conteúdo informacional que não se consegue processar e colocar a serviço das decisões mais urgentes. Desta forma, a gestão estratégica da informação é fundamental para que as organizações se tornem competitivas (CANDIDO; VALENTIM; CONTANI, 2005). Segundo Almeida (1994 *apud* PAIM; NEIHMY; GUIMARÃES, 1996), a qualidade das informações é uma arma estratégica e competitiva.

A falta de uma estrutura organizacional sensível e atenta à gestão da informação impede a sinergia entre os diferentes setores, tanto em virtude do excesso como da falta de informação, ou mesmo o acesso de forma inadequada aos conteúdos informacionais pode levar os membros da organização a trabalharem com elevados níveis de tensão e imprecisão (CANDIDO; VALENTIM; CONTANI, 2005).

Diante deste contexto, visando compreender quais informações são relevantes ao desempenho das atividades institucionais desenvolvidas e coordenadas pela Secretaria de Relações Internacionais (SINTER) de uma Universidade Pública Federal, este artigo tem como objetivo analisar a qualidade das informações fornecidas pela Coordenadoria de Gestão da Informação (CGI) à Secretaria de Relações Internacionais.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Levando-se em consideração a importância da gestão da informação nas Instituições de Ensino Superior, faz-se necessário uma revisão bibliográfica com vistas a apoiar o alcance do objetivo proposto a este artigo. Para isso, abordaram-se os seguintes tópicos: administração universitária, governança, governança universitária, gestão da informação, qualidade da informação e o modelo SERVQUAL.

## 2.1 ADMINISTRAÇÃO UNIVERSITÁRIA

Borges e Araújo (2001) destacam que as universidades, pelo fato de serem organizações voltadas para a transmissão e produção do conhecimento, configuram um padrão peculiar para a estruturação de suas atividades, não sendo vista dessa forma, pela mesma ótica racionalista das iniciativas empresariais.

Segundo Etzioni (1984) a Universidade é considerada uma organização complexa, pois é resultado de uma estrutura organizacional fragmentada e de um sistema diversificado. Desta forma, apresentam-se na prática administrativa diversas interfaces e confronto entre seus participantes.

Meyer (2014) afirma que as universidades desempenham um importante papel para a sociedade e possuem dois grandes desafios em sua gestão. De acordo com Meyer (2014), o primeiro desafio das universidades relaciona-se à sua complexidade, no que diz respeito à natureza, estrutura, processo e comportamento de atividades intelectuais de produção e transmissão do conhecimento. Meyer (2014) aponta que o segundo desafio está relacionado à administração, em que a instituição tem que promover a captação e integração de diversos recursos com o intuito de utilizá-los para o cumprimento de sua missão social e educacional.

De acordo com Schlickmann *et al.* (2013) a administração universitária poderia ser conceituada, adaptando-se o conceito de Stoner e Freeman (2000) e o conceito de universidade estabelecido pela LDB/1996 como

processo de planejar, organizar, liderar e controlar o trabalho dos membros da universidade, e de usar todos os seus recursos disponíveis para atingir os objetivos de: formar quadros profissionais de nível superior; realizar pesquisa e extensão; bem como dominar e cultivar o saber humano.

Bernades e Abreu (2004) afirmam que a administração universitária, em sua maioria, caracteriza-se pela centralização, burocratização e corporativismo, necessitando-se assim, uma administração competente, com estrutura organizacional adequada, e comprometida com a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Consoante o Caderno da IAU (1981 *apud* SCHLICKMANN; MELO, 2011 p. 160) estudar a administração universitária é “estudar tanto as estruturas internas da universidade e seu modo de funcionamento, como as articulações que a unem à sociedade global”.

Conforme Bernades e Abreu (2004) com o intuito de se obter uma administração competente, as universidades têm que se conscientizar do significado dos sistemas de informação na disseminação das informações visando a socialização do conhecimento.

Segundo Rezende e Abreu (2001) quanto melhor for a gestão estratégica da informação, maior é a chance da instituição manter-se competitiva. Rezende e Abreu (2001) ainda afirma que a formulação da estratégia de qualquer negócio é sempre realizada a partir das informações que estão disponíveis. Nesse sentido, Santos (2000, p.1) aponta que "o tomador de decisões necessita de informações relevantes, mas, antes de tudo, precisa de dispositivos de filtros, pois está exposto a uma massa infinita de informações irrelevantes, muitas delas, que ele mesmo solicitara" (2000, p.1).

O aumento do volume de informações e conhecimentos tem constituído crescente dificuldade em momentos de tomada de decisão. Gutierrez (1999) afirma que normalmente os dados, informações e conhecimentos estão dispersos, fragmentados e armazenados nas cabeças dos indivíduos e no processo de tomada de decisão é importante ter esses dados, informações e conhecimentos disponíveis e de fácil acesso.

Diante deste contexto é que se faz necessário mensurar a qualidade das informações fornecidas para a tomada de decisão. A qualidade da informação é uma propriedade inerente ao processo informacional, pois, de acordo com Calazans (2008, p. 31) “é possível encontrar a informação em um número ilimitado de tópicos por meio de uma larga escala de ambientes”.

Segundo Calazans (2008) a qualidade da informação é primordial para a sobrevivência de uma organização e para isto deve ser tratada como um produto que precisa ser definido, medido, analisado e melhorado a todo o momento. Diferentes modelos e metodologias têm sido propostas para mensurar a qualidade da informação.

## 2.2 GOVERNANÇA

Na crise fiscal dos anos 80, a governança na esfera pública começou a ser discutida e novos arranjos econômicos e políticos se tornaram necessários com a intenção de tornar o Estado mais eficiente. Este cenário teve como resultado o estabelecimento dos princípios básicos, tais como transparência, integridade e prestação de contas, que norteiam as boas práticas de governança na esfera pública (IFAC, 2001 *apud* TCU, 2004).

No Brasil foram criados instrumentos para o fortalecimento da governança pública. Dentre outros instrumentos criados para tal finalidade, destacam-se a Lei de Responsabilidade Fiscal, a Lei de Acesso à Informação e o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (Gespública) (IFAC, 2001 *apud* TCU, 2004).

Criados inicialmente como ferramentas para o controle fiscal, os regulamentos e ações implementadas colocaram mais informações à disposição do cidadão, funcionando como meio de aproximação entre o governo e a sociedade e auxiliando no combate à corrupção (NEVES, 2013).

### 2.2.1 Governança Universitária

Conforme Kezar e Eckel (2004), a governança universitária está no foco dos debates sobre o futuro da educação superior. A governança universitária é o processo de criação de políticas e de tomada de decisões estratégicas em instituições de ensino superior que anseiam converter objetivos institucionais e recursos em resultados.

Para Shattock (2006), os mecanismos e processos constituídos que a universidade administra definem a governança universitária. Por sua vez, a governança em universidades públicas, segundo Eric (2001), sofre demasiada influência das políticas públicas que enfatizam a eficiência.

A governança universitária, conforme Percy-Smith (2001), relaciona-se a mecanismos para resolução de problemas coletivos, levando em conta exigências e necessidades distintas e contraditórias entre diversos atores:

- a) equipe técnica e administrativa, que dá respaldo no andamento das atividades regulares da instituição;
- b) corpo docente, os quais assumem responsabilidades e possuem autoridade política para exercê-la de acordo com seus interesses e capacidades;
- c) corpo discente, razão da existência da instituição;
- d) sociedade, que no caso das universidades públicas é o financiador das atividades da instituição.

A governança universitária engloba, de um modo geral, a autonomia universitária; a dimensão política da universidade; o processo decisório e sua forma de participação na gestão; o controle institucional e social, financiamento; perspectiva de longo prazo; indissociabilidade; formação de gestores universitários; e indicadores qualitativos e quantitativos (COLOMBO, 2013).

Colombo (2013) afirma que na governança universitária é preciso haver sincronia da gestão de processos administrativos para o resultado pretendido na área acadêmica, ou seja, por meio da governança universitária as atividades meio dão suporte para as atividades fim da instituição.

## 2.3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Desde a década de 80, as instituições vêm explorando os recursos tecnológicos na busca de melhores resultados (TERRA, 2000). A capacidade de as instituições utilizarem e combinarem diversas fontes e tipos de conhecimento organizacional para desenvolverem capacidade inovadora e competências específicas, traduzindo em novos produtos, processos e sistemas gerenciais são denominados por Terra (2000) de gestão da informação e do conhecimento.

A gestão da informação e do conhecimento também pode ser definida como o processo pelo qual uma organização coleta, cria, organiza, compartilha e quantifica seu acervo de conhecimentos, com o intuito de atingir os objetivos estratégicos (DRUCKER, 1992). Consoante Drucker (1992), a informação é matéria-prima essencial à geração do conhecimento. É definida como dados interpretados, dotados de relevância e propósito. Dado, por sua vez, é definido como a descrição exata de algo ou de algum evento ou como o registro estruturado de transações.

Diante do processo de transformações que vêm atingindo praticamente todos os campos da organização econômica, social e política das sociedades, a capacidade das IES de produzirem, interpretar e disseminarem conhecimentos faz com que as instituições assumam não só um significado social, mas assumam também uma necessidade de incorporar um valor econômico à instituição (COBRA; BRAGA, 2004).

Surge a necessidade, neste processo de transformações, de uma adequação e revisão nas missões, práticas e métodos utilizados pelas IES para continuarem prestando um serviço necessário à sociedade (COBRA; BRAGA, 2004).

Inseridos nesse contexto, com a exigência dos padrões de qualidade exigidos pelo Ministério da Educação, da expansão do ensino superior no Brasil e as tendências do mercado como internacionalização, os mantenedores e diretores dessas instituições perceberam a necessidade de uma profissionalização de seus processos administrativos (SILVA; SARRACENI, 2012).

De acordo com Lisboa e Farias (2014), as prestações de contas de uma organização que possui uma gestão profissional tendem a apresentar um alto nível de transparência em seus processos, pois uma organização que possui uma gestão profissional assume um compromisso com a gestão da qualidade e responsabilidade baseadas em princípios éticos e transparentes.

A transparência da informação, segundo Bergue (2011), ocorre em níveis de intensidade e em três estágios evolutivos: exposição de dados; informações em linguagem acessível e compreensão e interação com a sociedade.

Contudo, Sordi (2015) aponta que não é suficiente a informação estar disponível para quem a necessita usar, é recomendável que a informação tenha um alto grau de qualidade para que se possa maximizar tempo e recursos.

### 2.3.1 Qualidade da informação

As questões relacionadas à qualidade, consoante Miguel e Freire (2016), evoluem à medida que as relações sociais e econômicas do homem se tornam mais complexas. O conceito de Qualidade em Serviços envolve um processo contínuo, e sua importância em uma economia mundial torna-se preponderante.

Qualidade é um conceito dinâmico, já que os referenciais sofrem mudanças ao longo do tempo. Diante desta afirmação, Paladini (2000) aponta que a qualidade é o que os clientes percebem, ou, é a adequação de um produto ou serviço à finalidade para que foi destinado.

Kotler (2000) observa que a qualidade é uma ferramenta decisiva no sucesso e crescimento organizacional, e para tanto, deve reconhecer os seguintes pontos: deve ser

observada pelos consumidores; deve estar presente em todas as atividades da empresa; exige compromisso dos funcionários; exige parceiros de alta qualidade; pode ser sempre melhorada; por vezes exige saltos quantitativos; não custa mais caro, desde que se faça certo na primeira vez; é necessária, mas pode não ser suficiente; não salva produtos ruins.

Vasconcellos (2002) afirma existir uma diferença fundamental ao se definir qualidade na prestação de serviços. Tal diferença refere-se à subjetividade e dificuldade de estabelecer o que é qualidade na prestação de um serviço, uma vez que a reação de cada cliente pode ser diferente. Neste sentido Paladini (1995) ressalta a importância de se controlar e realimentar os processos de acordo com as necessidades dos clientes. Quando se trata de serviços, Paladini (1995) enfatiza a necessidade de uma relação direta e um processo flexível com os clientes para que a renovação e a mudança possam ser realizadas de maneira constante.

Miguel e Freire (2016, p. 108) afirmam que “a qualidade percebida do serviço é resultado entre a comparação das percepções com as expectativas dos clientes e apresenta-se, desta forma, como sumária comparação da diferença entre expectativas versus percepções proeminentes”. É a partir dessa comparação que se podem levantar quais são os atributos mais valorizados pelos usuários dos serviços.

Os métodos de medição da qualidade foram evoluindo à medida que as exigências do mercado tornaram-se maiores. Miguel e Freire (2016, p. 107) apontam que a abordagem da qualidade iniciou em meados da década de 1920 com a “concepção do Controle Estatístico de Processo (CEP), do Ciclo PDCA (Ciclo *Plan; Do; Check; Act to correct*) e da Gestão da Qualidade Total (GQT ou TQM), na década de 1950”.

Contudo, Miguel e Freire (2016) afirmam que a abordagem que consegue considerar as expectativas dos usuários em relação a determinado serviço e sua percepção de qualidade é o *Service Quality Gap Analysis* (SERVQUAL).

Silva e Saraiva (2012, p. 7) corroboram com Miguel e Freire (2016) ao observarem que “um dos mais populares modelos que mede e explica a qualidade nos serviços é o modelo Servqual, criado por Zeithaml, Berry e Parasuraman”.

### 2.3.2 O modelo SERVQUAL

O modelo *Service Quality Gap Analysis*, também conhecido por modelo SERVQUAL, foi desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988, 1991, 1994) com o objetivo de mensurar a qualidade de serviços prestados. A ferramenta foi baseada em entrevistas de grupos de foco, em que se detectaram lacunas (*gaps*) que causam problemas na prestação de serviços (OLIVEIRA; IKEDA, 2007). Os critérios de avaliação aplicados levam em consideração as brechas, as lacunas, os hiatos (*gaps*) que são as diferenças entre as expectativas dos clientes e o que realmente é oferecido, ou seja, a diferença entre o serviço desejado e o encontrado (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

O SERVQUAL foi projetado e validado para utilização em diversos serviços, mas sua função principal é a identificação das tendências da qualidade identificada por meio de pesquisas realizadas periodicamente com os clientes, conforme afirmam Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005). O SERVQUAL tem como objetivo de mensurar cinco dimensões de qualidade em serviços: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e tangibilidade.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) destacam que a correta utilização deste modelo pode contribuir na comparação do nível de qualidade dos serviços oferecidos pelas empresas em relação aos seus concorrentes, além de colaborar na correção de fontes causadoras de percepção insatisfatória dos clientes. Hoffman e Bateson (2006, p. 368) apontam que o modelo SERVQUAL pode ser entendido como “uma ferramenta de diagnóstico que, de acordo com seus criadores, revela as maiores forças e fraquezas de uma empresa na área da qualidade do serviço”.

Entende-se, portanto, que o modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988, 1991, 1994) é utilizado para medir a qualidade de serviços. No entanto, Gualazzi, Santos e Campos (2013) adaptaram esse modelo com o objetivo de analisar a qualidade da informação, e para tanto, consideraram as dimensões e atributos de qualidade da informação de Bio (1996), conforme o quadro 1.

**Quadro 1 - Dimensão e atributos de qualidade da informação**

<b>Dimensão</b>	<b>Atributos da qualidade</b>	<b>Definição</b>
<b>Tempo</b>	<b>Prontidão/ Pontualidade</b>	A informação deve ser fornecida quando for necessária. Uma informação deve estar tão próxima do acontecimento quanto for possível.
	<b>Atualização</b>	A atualização deve estar atualizada quando for fornecida.
	<b>Frequência</b>	A informação deve ser fornecida tantas vezes quantas forem necessárias.
	<b>Período</b>	A informação pode ser fornecida sobre períodos passados, presentes e futuros.
<b>Conteúdo</b>	<b>Precisão/ Correção</b>	A informação deve estar isenta de erros.
	<b>Relevância/ Por exceção</b>	A informação deve estar relacionada às necessidades de informação de um receptor específico para uma situação específica. Deve ser destacado o que é relevante, as exceções.
	<b>Integridade</b>	Toda a informação que for necessária deve ser fornecida.
	<b>Compleitude</b>	A informação completa contém todos os fatos importantes.
	<b>Concisão</b>	Apenas a informação que for necessária deve ser fornecida.
	<b>Amplitude/ Flexibilidade</b>	A informação pode ter um alcance amplo ou estreito, ou um foco interno ou externo.
	<b>Desempenho</b>	A informação pode revelar desempenho pela mensuração das atividades concluídas, do progresso realizado ou dos recursos acumulados.
	<b>Simplicidade</b>	A informação deve ser simples, não excessivamente complexa.
	<b>Verificabilidade</b>	É possível verificar a informação e assegurar sua correção?
	<b>Confiabilidade</b>	A informação depende de algum outro fator como o método de coleta de dados e a fonte da informação. O usuário precisa acreditar na informação para se sentir seguro ao decidir.
	<b>Comparação</b>	Refletem a comparação dos planos com a execução (planejado x real) e tendências, como por exemplo, comparações com períodos anteriores (mês, ano etc).
<b>Forma</b>	<b>Clareza/ Interpretabilidade</b>	A informação deve ser fornecida de uma forma que seja fácil de compreender.
	<b>Detalhe</b>	A informação pode ser fornecida em forma detalhada ou resumida. As informações devem aparecer num nível de síntese adequada ao nível do usuário, sem apresentar nada de irrelevante para o usuário e tampouco num grau de síntese excessivo com relação ao seu interesse.
	<b>Ordem</b>	A informação pode ser organizada em uma sequência predeterminada
	<b>Apresentação</b>	A informação pode ser apresentada em forma narrativa, numérica, gráfica ou outras.
	<b>Mídia</b>	A informação pode ser fornecida na forma de documentos em papel impresso, monitores de vídeo ou outras mídias.

Fonte: Gualazzi, Santos e Campos (2013).

Desta forma, o instrumento desenvolvido por Gualazzi, Santos e Campos (2013) foi resultado da adaptação dos autores Bio (1996), Stair e Reynolds (2011) e O'Brien (2004) no

que diz respeito aos atributos de qualidade. Já no que se refere à estrutura do instrumento de avaliação, a adaptação foi realizada segundo Salomi *et al.* (2005). Por fim, Gualazzi, Santos e Campos (2013) inseriram nos itens de avaliação os atributos de qualidade da informação, expostos no quadro 2.

**Quadro 2 - Dimensão e atributos de qualidade da informação**

<b>Dimensão</b>	<b>Atributo</b>	<b>Expectativas (E)</b>	<b>Percepções (P)</b>
<b>Tempo</b>	Prontidão	a informação deveria ser fornecida quando necessária	a informação é fornecida quando necessária
	Pontualidade	a informação deveria estar próxima do fato.	a informação está próxima do fato.
	Atualização	a informação deveria estar atualizada quando fornecida.	a informação está atualizada quando fornecida.
	Frequência	a informação deveria ser fornecida tantas vezes quantas são necessárias	a informação é fornecida tantas vezes quantas são necessárias.
	Período	a informação deveria ser fornecida sobre períodos passados, presentes e futuros.	a informação é fornecida sobre períodos passados, presentes e futuros.
<b>Conteúdo</b>	Precisão/correção	a informação deveria estar isenta de erros.	a informação está isenta de erros.
	Relevância/exceção	a informação deveria estar relacionada às necessidades de informação de um receptor específico para uma situação específica; deveria ser destacado o que é relevante, as exceções.	a informação está relacionada às necessidades de informação de um receptor específico para uma situação específica; é destacado o que é relevante, as exceções.
	Integridade	toda informação necessária deveria ser fornecida.	toda informação necessária é fornecida.
	Completez	a informação completa deveria conter todos os fatos importantes	a informação completa contém todos os fatos importantes.
	Concisão	apenas a informação necessária deveria ser fornecida.	apenas a informação necessária é fornecida
	Amplitude/flexibilidade	a informação deveria ter um alcance amplo ou estreito, ou um foco interno ou externo.	a informação tem um alcance amplo ou estreito, ou um foco interno ou externo.
	Desempenho	a informação deveria revelar desempenho pela mensuração das atividades concluídas, do progresso realizado ou dos recursos acumulados.	a informação revela desempenho pela mensuração das atividades concluídas, do progresso realizado ou dos recursos acumulados.
	Simplicidade	a informação deveria ser simples, não excessivamente complexa.	a informação é simples, não excessivamente complexa.
	Verificabilidade	deveria ser possível verificar a informação e assegurar sua correção.	é possível verificar a informação e assegurar sua correção.
	Confiabilidade	a informação deveria ser confiável e poder ser utilizada sem risco para a tomada de decisão.	a informação é confiável e pode ser utilizada sem risco para a tomada de decisão.
	Comparação	a informação deveria refletir a comparação do planejado com o realizado, assim como, tendências.	a informação reflete a comparação do planejado com o realizado, assim como, tendências.
<b>Forma</b>	Detalhe	as informações deveriam aparecer num nível de síntese adequada ao nível do usuário, sem apresentar nada de irrelevante e tampouco num grau de síntese excessivo com relação ao seu interesse.	as informações aparecem num nível de síntese adequada ao nível do usuário, sem apresentar nada de irrelevante e tampouco num grau de síntese excessivo com relação ao seu interesse.

	Ordem	a informação deveria ser apresentada organizada numa sequência predeterminada.	a informação é apresentada organizada numa sequência predeterminada.
	Apresentação	a informação deveria ser apresentada em forma narrativa, numérica, gráfica ou outras.	a informação é apresentada em forma narrativa, numérica, gráfica ou outras.
	Mídia	a informação deveria ser fornecida na forma de documentos em papel impresso, monitores de vídeo ou outras mídias.	a informação é fornecida na forma de documentos em papel impresso, monitores de vídeo ou outras mídias.

Fonte: Gualazzi, Santos e Campos (2013).

Uma vez realizada a adaptação do modelo SERQUAL para a avaliação da qualidade da informação, Gualazzi, Santos e Campos (2013) realizaram também a adaptação do seu modelo de *Gap* para essa nova perspectiva. Desta forma, ao tratar de avaliação da qualidade da informação, os cinco níveis de *gaps* compreendem:

- a) *Gap1*: diferença entre as expectativas dos usuários da informação e as percepções dos gestores da informação acerca dessas expectativas;
- b) *Gap2*: diferença entre a percepção dos gestores da informação em relação às expectativas dos usuários da informação e a especificação da informação;
- c) *Gap3*: diferença entre a especificação da informação e as informações realmente oferecidas;
- d) *Gap4*: diferença entre as informações oferecidas e o que é comunicado ao usuário;
- e) *Gap5*: diferença entre o que o usuário da informação espera receber e a percepção que ele tem das informações oferecidas.

Desta forma, considera-se um *gap* como uma falha ou lacuna entre a expectativa e a percepção de desempenho. Miguel e Salomi (2004, p. 15) apontam ainda que o *gap* “além de ser uma medida da satisfação do cliente, também seria uma medida da qualidade do serviço em relação a uma dimensão específica”.

De acordo com Gualazzi, Santos e Campos (2013), na aplicação do instrumento junto ao usuário, este atribui um grau de 1 a 7 em dois momentos distintos: no levantamento das expectativas (E) da qualidade da informação, e no levantamento da qualidade percebida (P) da informação. A qualidade (Q) é o resultado da diferença entre a percepção (P) e a expectativa (E), que gera a fórmula  $Q = P - E$ . Caso o resultado da equação seja negativo, “o nível de qualidade está aquém do que se esperava, resultando em uma qualidade inaceitável” (GUALAZZI; SANTOS; CAMPOS, 2013, p. 25).

### 3. METODOLOGIA

Com vistas a atingir o objetivo proposto no presente artigo, utilizou-se na pesquisa o instrumento de avaliação da qualidade da informação desenvolvido por Gualazzi, Santos e Campos (2013), resultado de uma adaptação do modelo SERVQUAL, criado para mensurar a qualidade de serviços prestados. A utilização do modelo adaptado de Gualazzi, Santos e Campos (2013) tem por objetivo mensurar a qualidade das informações prestadas pela CGI à Secretaria de Relações Internacionais de uma Universidade Federal.

A pesquisa realizada é considerada de natureza aplicada, que segundo Kauark (2010, p. 26) “objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigida à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais”.

Quanto à abordagem, trata-se de uma pesquisa qualitativa que de acordo com Roesch (2010) a pesquisa qualitativa propõe avaliar e melhorar um programa ou plano, a partir de sua efetividade. Quanto aos meios, a pesquisa é classificada como um estudo de caso, pesquisa

documental e bibliográfica. E quanto aos fins, a pesquisa é de nível descritivo, que conforme Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 32)

a descrição constitui a habilidade de fazer com que o outro veja mentalmente aquilo que o pesquisador observou. Em outras palavras, a descrição deve ser suficientemente precisa para que o interlocutor ou o leitor seja capaz de visualizar exatamente aquilo que o pesquisador observou.

A coleta dos dados primários foi realizada por meio da aplicação presencial do instrumento adaptado por Gualazzi, Santos e Campos (2013) à assessora executiva da Secretaria de Relações Internacionais, o que resultou concomitantemente em uma entrevista semiestruturada. A determinação do sujeito de pesquisa ocorreu de forma intencional, uma vez que cabe à assessoria executiva a utilização das informações prestadas pela Coordenadoria em análise.

O instrumento de Gualazzi, Santos e Campos (2013) avalia as três dimensões da qualidade: tempo, conteúdo e forma. Para tanto, o instrumento é dividido nas três dimensões, que por sua vez subdividem-se em vinte atributos de qualidade, apresentados no quadro 2.

Para cada atributo, a entrevistada atribuiu graus que variam de nível 1 a 7, em que 1 significa “Discordo fortemente” e 7 significa “Concordo fortemente”. A atribuição dos níveis foi realizada em dois momentos distintos, inicialmente no levantamento de expectativas e posteriormente no levantamento de percepções das informações disponibilizadas pela CGI. A diferença dos graus atribuídos à percepção e à expectativa evidenciou o *Gap* da qualidade da informação fornecida, objetivo do presente estudo.

Já na pesquisa bibliográfica pesquisaram-se temas como governança, governança universitária, universidade, administração universitária e gestão da informação.

#### **4. RESULTADOS**

Neste capítulo, realiza-se a descrição e a análise dos dados obtidos a partir dos procedimentos metodológicos utilizados. Inicialmente apresenta-se a descrição da Secretaria de Relações Internacionais da UFSC, o objeto do estudo de caso. Em seguida expõem-se os resultados da pesquisa, finalizando com a análise dos dados.

##### **4.1 A COORDENADORIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E A SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS**

A CGI tem por objetivo coletar, armazenar, analisar e divulgar dados estatísticos e outras informações de interesse da Universidade (UFSC, 2017a).

Dentre os relatórios produzidos pela CGI, destaca-se o Boletim de Dados que possui com objetivo reunir dados sobre as atividades de ensino, pesquisa, extensão, cultura, arte, esporte e gestão da universidade, referentes ao ano decorrente. Os relatórios estão disponíveis de forma *online* e de acesso público, e os dados lá apresentados “constituem base de informações acadêmicas e administrativas à opinião pública, bem como, constituem um instrumento para apoio à gestão administrativa e acadêmica na UFSC” (UFSC, 2017, p. 2).

A SINTER é uma unidade administrativa da Universidade Federal em estudo que utiliza das informações fornecidas pela CGI. Seu objetivo é a promoção da interação com organismos e instituições internacionais de ensino superior, o apoio e implementação de acordos de cooperação técnica, científica e cultural, além da viabilização do intercâmbio de estudantes, professores e servidores técnico-administrativos (UFSC, 2017b).

Com os valores de compromisso ético com a comunidade acadêmica nacional e internacional, respeito pelas diferenças culturais, étnicas e socioeconômicas, e competência e inovação, a SINTER possui como missão (UFSC, 2017b)

coordenar, desenvolver e expandir o processo de internacionalização da UFSC, com vistas à formação de cidadãos com competências globais capazes de impactar positivamente a sociedade em que vivem, colaborando para a visibilidade e inserção internacional da UFSC em um contexto de inclusão e excelência.

No que diz respeito ao processo de internacionalização, a UFSC possui uma política ativa e destaca-se entre as melhores universidades do Brasil. Dentre os programas internacionais que a Universidade participa estão o Ciência sem Fronteiras, *Erasmus*, Escala AUGM, PEC-G e PEC-PG, Pró-Haiti, USAC, entre outros, que proporcionam novas oportunidades para a comunidade universitária e promovem a internacionalização dos *campi*. Todas as ações de internacionalização são articuladas de acordo com os objetivos institucionais de ensino de graduação e pós-graduação, de pesquisa e de extensão, que elevam a qualidade acadêmica da Universidade (UFSC, 2017b).

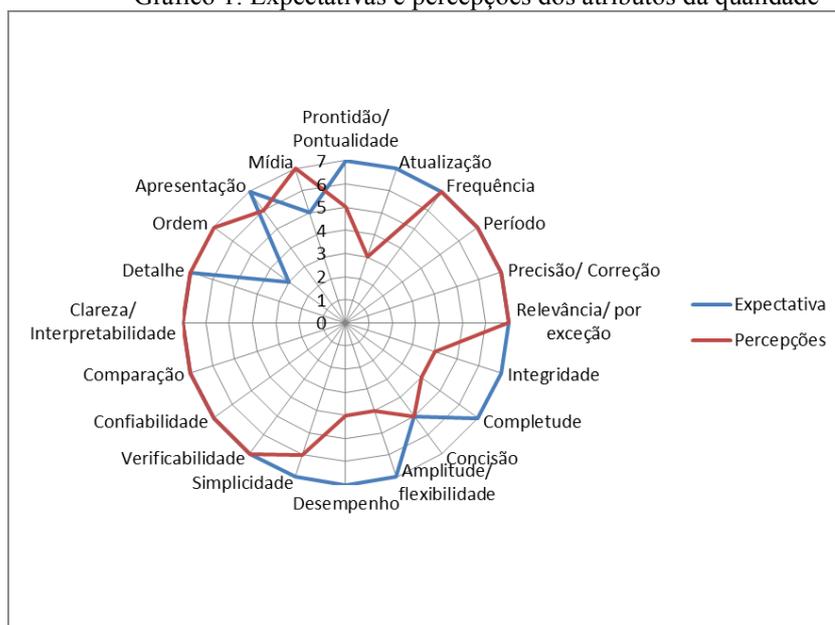
Ao final do ano de 2016, a Universidade possuía 306 convênios internacionais, com 42 países em todos os continentes, firmados com a política de internacionalização que visa a promoção da excelência científica e tecnológica do país, além de proporcionar solidariedade entre os povos (UFSC, 2017).

#### 4.2 Análise dos dados da pesquisa

O instrumento SERVQUAL adaptado por Gualazzi, Santos e Campos (2013) foi aplicado junto à assessora executiva da Secretaria de Relações Internacionais a fim de analisar a qualidade das informações fornecidas pela CGI à Secretaria em questão.

Desta forma, as informações prestadas pela CGI à SINTER foram analisadas segundo as dimensões de tempo, conteúdo e forma. Dentre tais dimensões analisou-se a qualidade de acordo com vinte atributos pré-estabelecidos. Os atributos foram analisados quanto à expectativa do usuário da informação e quanto à sua percepção, e para tanto, atribui-se graus de 1 a 7, em que 1 significa “Discordo fortemente” e 7 significa “Concordo fortemente”. Os resultados obtidos na pesquisa podem ser observados no gráfico 1.

Gráfico 1: Expectativas e percepções dos atributos da qualidade



Fonte: elaborado pelas autoras (2017).

Conforme apresentado no gráfico 1, com exceção aos atributos de Concisão, Ordem e Mídia, aos quais foram atribuídos os graus 5, 3 e 5, respectivamente, os demais atributos possuem o grau máximo de expectativa por parte da SINTER.

Embora a maioria das expectativas apresente os graus máximos de importância, observa-se que a dimensão Forma é a que possui menor grau de exigência por parte dos usuários da Secretaria. Em contrapartida, a dimensão Tempo possui a totalidade de atributos com grau máximo, seguida da dimensão Conteúdo, em que 10 dos 11 atributos possuem grau máximo.

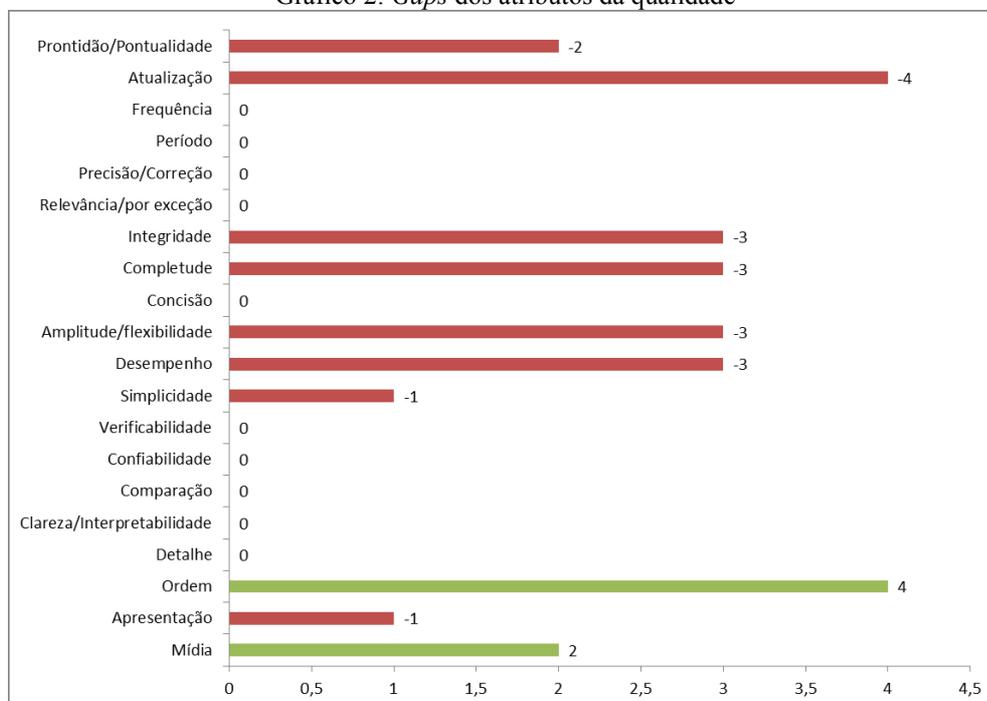
Já no que diz respeito às percepções, os atributos de Frequência, Período, Precisão/Correção, Relevância/por exceção, Verificabilidade, Confiabilidade, Comparação, Clareza/Interpretabilidade, Detalhe, Ordem e Mídia, receberam o maior grau de percepção, o que garante que a prestação das informações, segundo tais atributos, corresponde à expectativa.

Desta forma, na dimensão Tempo, 50% dos atributos não atendem às expectativas dos usuários da Secretaria, e nas dimensões Conteúdo e Forma estes percentuais diminuem para 45 % e 20%, respectivamente.

A qualidade da informação, segundo Gualazzi, Santos e Campos (2013), é compreendida pela diferença entre as percepções e expectativas ( $Q = P - E$ ). Assim, quando essa diferença é igual a zero, a informação fornecida atingiu a expectativa do usuário. Quando a diferença for positiva, a informação fornecida superou a expectativa do usuário. E por fim, quando a diferença for negativa, a informação fornecida está aquém das expectativas.

Por meio do gráfico 2 pode-se observar os *gaps* dos atributos de qualidade calculados a partir da diferença entre as expectativas e percepções da Secretaria de Relações Internacionais da Universidade.

Gráfico 2: *Gaps* dos atributos da qualidade



Fonte: elaborado pelas autoras (2017).

O gráfico 2 aponta que dois atributos superaram as expectativas da SINTER, o de ordem e o de mídia. Assim, dos 20 atributos analisados na pesquisa, 12 atenderam ou superaram as expectativas, o que corresponde a 60% do total de atributos.

Contudo, 8 atributos, correspondentes a 40% do total de atributos de qualidade, não atingiram à expectativa da Secretaria. O atributo de Atualização é o que apresenta maior *gap*.

De acordo com a assessora executiva da Secretaria de Relações Internacionais, a razão do *gap* ocorre uma vez que a CGI divulga formalmente os dados institucionais no segundo trimestre do ano, enquanto a necessidade da SINTER na obtenção de tais dados é no primeiro trimestre anual. Por esta mesma razão, o atributo Prontidão/Pontualidade também apresenta um *gap*.

Seguidos do atributo de Atualização, os atributos com maiores *gaps* foram os de Integridade, Completude, Amplitude/Flexibilidade e Desempenho. A assessora executiva da SINTER explica que tal *gap* é existente dado ao fato de a Secretaria necessitar de informações que não constam nos relatórios produzidos pela CGI. A informação que a assessora aborda refere-se aos docentes, servidores técnico-administrativos e discentes estrangeiros da Universidade. Em uma escala menor, o atributo Simplicidade apresenta um *gap* pelo mesmo motivo, já que a informação não é detalhada suficientemente com dados dos estrangeiros na Universidade.

Por fim, o atributo Apresentação apresenta o menor nível de *gap*. Isto ocorre em função da ausência de gráficos suficientes nos Relatórios produzidos pela CGI.

Realizando uma média aritmética simples entre os atributos com *gap* negativo, obtém-se um *gap* médio de -2,5. Já ao realizar uma média aritmética entre os *gaps* de todos os atributos, a média fica em -0,7.

Conforme os dados e informações obtidos por meio da aplicação do instrumento adaptado por Gualazzi, Santos e Campos (2013) à assessora executiva da SINTER, observa-se que a deficiência da prestação de serviço da CGI à Secretaria em questão baseia-se no prazo de divulgação dos dados e na ausência de informações acerca dos estrangeiros. Diante disto, cabe à Coordenadoria reajustar seu cronograma de execução e divulgação das informações, bem como fornecer os demais dados solicitados pela SINTER. Uma vez sanados os *gaps* assinalados, a CGI atingirá às expectativas da Secretaria de Relações Internacionais da Universidade.

## 5. CONCLUSÃO

Este artigo teve como objetivo analisar a qualidade das informações fornecidas pela CGI à Secretaria de Relações Internacionais de uma Universidade Pública Federal.

O estudo buscou tratar a informação na perspectiva de um serviço e avaliar a sua qualidade com base na adaptação da ferramenta *Service Quality Gap Analysis* (SERVQUAL) realizada por Gualazzi, Santos e Campos (2013). Para tanto, foram consideradas as dimensões e atributos de qualidade da informação.

Com a aplicação do instrumento de coleta de dados à assessora executiva da Secretaria de Relações Internacionais (SINTER), tornou-se possível a identificação dos principais *gaps* de qualidade (expectativa x percepção) das informações fornecidas à Secretaria. Os maiores *gaps* de qualidade detectados correspondem aos atributos de Atualização, Integridade, Completude, Amplitude/Flexibilidade e Desempenho.

Salienta-se a importância de avaliar a satisfação dos usuários da informação, uma vez que com a aplicação da aludida ferramenta permite-se detectar possíveis *gaps* de qualidade. Foi por meio da presente pesquisa que os *gaps* de qualidade das informações prestadas à SINTER foram identificados e, desta forma, poderão ser minimizados ou até mesmo eliminados. Para tanto, sugere-se que sejam realizadas adaptações e alterações tanto nos relatórios como em seus cronogramas de elaboração e execução, o que tornará viável a utilização das informações necessárias no prazo estabelecido.

Ressalta-se que as percepções e expectativas são características que podem variar com o tempo. Isto posto, os resultados obtidos por meio deste estudo de caso possuem uma

validade temporária. Diante disto, destaca-se a importância em se realizar periodicamente pesquisas para mensurar a qualidade do serviço fornecido pela CGI à Universidade, e desta forma possibilitar a aplicação de critérios que zelam pela qualidade da informação, além de aprimorar suas práticas na direção da realização de seus objetivos e metas institucionais.

## REFERÊNCIAS

BEUREN, I.M. Gerenciamento da informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2000. 104p.

BERGUE, Sandro Trescastro. **Modelos de gestão em organizações públicas**: teorias e tecnologias para análise e transformação organizacional. Caxias do Sul: EDUCS, 2011.

BIO, S.R. **Sistemas de informação**: um enfoque gerencial. São Paulo: Atlas, 1996.

CALAZANS, Angélica Toffano Seidel. Qualidade da informação: conceitos e aplicações. **Transinformação**. 2008, vol.20, n.1, pp.29-45.

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

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

COBRA, M.; BRAGA, R. **Marketing Educacional. Ferramentas de gestão para Instituições de Ensino**. São Paulo: Cobra editora & marketing, 2004.

COLOMBO, S. S. (Org.). **Gestão universitária**: os caminhos para a excelência. Porto Alegre: Penso, 2013. 280 p.

DAVENPORT, T.H. Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 200.

DRUCKER, Peter. **Administrando para o futuro**, 4. ed. São Paulo: Pioneira, 1992.

ERIC. **Ashe Higher Education Report** 2001. Disponível em: <[http://onlinelibrary.wiley.com/journal/10.1002/\(ISSN\)1536-0709/issues?activeYear=2001](http://onlinelibrary.wiley.com/journal/10.1002/(ISSN)1536-0709/issues?activeYear=2001)>. Acesso em: 18 jul.2017.

ETZIONI. **A Organização Moderna**. São Paulo: Pioneira, 1984.

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

GUTIERREZ, G. L. **Gestão comunicativa**: maximizando criatividade e racionalidade. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

KEZAR, A.; ECKEL, P. Meeting Today's Governance Challenges. **Journal of Higher Education** 75 (4), pp. 371 -399, 2004.

KAUARK, Fabiana da Silva; MANHÃES, Fernanda Castro; MEDEIROS, Carlos Henrique. **Metodologia da pesquisa: um guia prático**. Itabuna: Via Litterarum, 2010.

LISBOA, Kleyton Arthur Sousa; FARIAS, Manoel Raimundo Santana. Profissionalização da Gestão e Nível de Transparência das Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público. In: XI Congresso Iniciação Científica em Contabilidade. **Anais...** São Paulo: USP, jul 2014.

MEYER JR, Victor. A prática da administração universitária: contribuições para a teoria. **Revista Universidade em Debate**, v. 2, n. 01, p. 12-26, 2014.

MIGUEL, M. ; FREIRE, A. Avaliação da Qualidade Orientada ao Usuário do Museu Capixaba do Negro: Aplicação da Abordagem TeóricoMetodológica Servqual em um Espaço Museológico de Vitória-ES. **Revista Guará**, Vitória, n. 5, Julho 2016. ISSN 2446-9491.

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchik; SALOMI, Gilberto Eid. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Revista Produção**, v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004.

MOKYR, J. **The gifts of Athena: historical origins of the knowledge economy**. Princeton: Princeton University Press, 2002.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004

OLIVEIRA, Tânia M. Veludo de; IKEDA, Ana Akemi. SERVQUAL em instituições educacionais: um estudo comparativo. **Revista Alcance**, Itajaí, v. 14, n.2, mai.2007.

PAIM, Isis; NEHMY, Rosa Maria Quadros; GUIMARÃES, César Geraldo. Problematização do conceito "qualidade" da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 111-119, jan./jun. 1996.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas. 2000.

\_\_\_\_\_. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo: Atlas. 1995.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAM, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of services quality and its implication for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

\_\_\_\_\_. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PERCY-SMITH, C. **Local governance in Britain**. Basingstoke: Palgrave, 2001.

PIPINO, L. L.; YANG, W.; WANG, R. Y. Data quality assessment. **Communications of the ACM**, v. 45, n. 4, p. 211-218, 2002.

REZENDE, D. A.; ABREU A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. São Paulo: Atlas, 2001. 311p.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SALOMI, G. G. E.; MIGUEL, P. A. C.; ABACKERLI, A. J. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos de avaliação da qualidade de serviços internos. **Gestão & Produção**, v. 12, n. 2, p. 279-293, mai./ago. 2005.

SANTOS, R. N. M. Métodos e ferramentas para a gestão de inteligência e do conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 5, n. 2, p. 205-215, 2000. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/v/a/6554>>. Acesso em: 20 Jul 2017

SCHLICKMANN, Raphael; MELO, Pedro Antônio de. O que se entende por administração universitária no Brasil?. In: XIII COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NAS AMÉRICAS. **Anais...** Buenos Aires: UTI, 2013, p.11-27.

\_\_\_\_\_. Administração universitária: em busca de uma epistemologia. **Revista Avaliação**. Campinas. 2012, vol.17, n.1, p.155-178.

SHATTOCK, M. **Managing Good Governance in Higher Education**. Berkshire, England: Open University, 2006.

SILVA, ; SARAIVA,. A Gestão da Qualidade como diferencial competitivo na satisfação e fidelização de clientes. In: III ENCONTRO DE TRÓIA - Qualidade, Investigação e Desenvolvimento. **Anais...** Tróia, 2012.

STAIR, Ralph *et al.* **Principles of information systems**. Cengage Learning Australia, 2011.

TERRA, J. C. **Gestão do conhecimento, o grande desafio empresarial**: uma abordagem baseada do aprendizado e na criatividade. São Paulo: Negócio, 2000.

UFSC. **Boletim de Dados 2016**. 2017. Disponível em: <<http://dpgi.seplan.ufsc.br/files/2013/02/Boletim-de-dados-2016-1.pdf>>. Acesso em 19 jul.2017.

\_\_\_\_\_. **Coordenadoria de Gestão da Informação**. Disponível em: <<http://dpgi.seplan.ufsc.br/coordenadoria-de-avaliacao-institucional/>>. Acesso em: 01 ago.2017a.

\_\_\_\_\_. **Secretaria de Relações Internacionais**. Disponível em: <<http://sinter.ufsc.br/sinter/>>. Acesso em: 19 jul.2017b.

VASCONCELLOS, P. P. de. Desenvolvimento de um modelo de avaliação da qualidade do serviço odontológico. 2002. 91 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) — Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.