

ESTUDOS  
AVALIATIVOS  
MULTIDISCIPLINARES

ORGANIZADORAS

Ligia Gomes Elliot  
Nilma Gonçalves Cavalcante

Renato Miguel de Moraes  
Lucí Hildenbrand  
Ovidio Orlando Filho

# Experiência do usuário em sistema de avaliação de desempenho profissional da UFRJ

ADAPTAÇÃO  
DE INSTRUMENTO AVALIATIVO

FUNDAÇÃO  
cesgranrio

FACULDADE  
cesgranrio

pimenta  
cultural

ESTUDOS  
AVALIATIVOS  
MULTIDISCIPLINARES

ORGANIZADORAS

Ligia Gomes Elliot  
Nilma Gonçalves Cavalcante

Renato Miguel de Moraes  
Lucí Hildenbrand  
Ovidio Orlando Filho

# Experiência do usuário em sistema de avaliação de desempenho profissional da UFRJ

ADAPTAÇÃO  
DE INSTRUMENTO AVALIATIVO

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

M828e

Moraes, Renato Miguel de -  
Experiência do usuário em sistema de avaliação  
de desempenho profissional da UFRJ: adaptação  
de instrumento avaliativo / Renato Miguel de Moraes,  
Lucí Hildenbrand, Ovidio Orlando Filho. – São Paulo:  
Pimenta Cultural, 2023.

Organizadoras: Ligia Gomes Elliot, Nilma Gonçalves  
Cavalcante.

Coleção Estudos Avaliativos Multidisciplinares.

Livro em PDF

ISBN 978-65-5939-916-1

DOI 10.31560/pimentacultural/2023.99161

1. Instrumentos de Avaliação. 2. Tecnologia da Informação e  
da Comunicação. 3. Avaliação do Desempenho. 4. Informatização.  
5. Experiência do Usuário. I. Moraes, Renato Miguel de.  
II. Hildenbrand, Lucí. III. Orlando Filho, Ovidio. IV. Título.

CDD: 371.353028

Índice para catálogo sistemático:  
I. Educação a distância - Avaliação  
Simone Sales - Bibliotecária - CRB ES-000814/0

Copyright © Pimenta Cultural, alguns direitos reservados.

Copyright do texto © 2023 os autores e a autora.

Copyright da edição © 2023 Pimenta Cultural.

Esta obra é licenciada por uma Licença Creative Commons:

*Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional - (CC BY-NC-ND 4.0).*

Os termos desta licença estão disponíveis em:

*<<https://creativecommons.org/licenses/>>.*

Direitos para esta edição cedidos à Pimenta Cultural.

O conteúdo publicado não representa a posição oficial da Pimenta Cultural.

---

Direção editorial	Patricia Biegging Raul Inácio Busarello
Editora executiva	Patricia Biegging
Coordenadora editorial	Landressa Rita Schiefelbein
Assistente editorial	Bianca Biegging
Estagiária	Júlia Marra Torres
Diretor de criação	Raul Inácio Busarello
Assistente de arte	Naiara Von Groll
Edição eletrônica	Andressa Karina Voltolini
Imagens da capa	GarryKillian, Píkisuperstar, tj-rabbit - Freepik
Tipografias	Acumin, Geometos, Sofia Pro
Revisão	Ligia Gomes Elliot Ovidio Orlando Filho
Autores	Renato Miguel de Moraes Lucí Hildenbrand Ovidio Orlando Filho
Organizadoras	Ligia Gomes Elliot Nilma Gonçalves Cavalcante

---

**PIMENTA CULTURAL**

São Paulo • SP

+55 (11) 96766 2200

[livro@pimentacultural.com](mailto:livro@pimentacultural.com)

[www.pimentacultural.com](http://www.pimentacultural.com)



2 0 2 3

## CONSELHO EDITORIAL CIENTÍFICO

### Doutores e Doutoradas

**Adilson Cristiano Habowski**  
*Universidade La Salle, Brasil*

**Adriana Flávia Neu**  
*Universidade Federal de Santa Maria, Brasil*

**Adriana Regina Vettorazzi Schmitt**  
*Instituto Federal de Santa Catarina, Brasil*

**Agumario Pimentel Silva**  
*Instituto Federal de Alagoas, Brasil*

**Alaim Passos Bispo**  
*Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil*

**Alaim Souza Neto**  
*Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil*

**Alessandra Knoll**  
*Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil*

**Alessandra Regina Müller Germani**  
*Universidade Federal de Santa Maria, Brasil*

**Aline Corso**  
*Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Brasil*

**Aline Wendpap Nunes de Siqueira**  
*Universidade Federal de Mato Grosso, Brasil*

**Ana Rosangela Colares Lavand**  
*Universidade Federal do Pará, Brasil*

**André Gobbo**  
*Universidade Federal da Paraíba, Brasil*

**Andressa Wiebusch**  
*Universidade Federal de Santa Maria, Brasil*

**Andreza Regina Lopes da Silva**  
*Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil*

**Angela Maria Farah**  
*Universidade de São Paulo, Brasil*

**Anísio Batista Pereira**  
*Universidade Federal de Uberlândia, Brasil*

**Antonio Edson Alves da Silva**  
*Universidade Estadual do Ceará, Brasil*

**Antonio Henrique Coutelo de Moraes**  
*Universidade Federal de Rondonópolis, Brasil*

**Arthur Vianna Ferreira**  
*Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Brasil*

**Ary Albuquerque Cavalcanti Junior**  
*Universidade Federal de Mato Grosso, Brasil*

**Asterlindo Bandeira de Oliveira Júnior**  
*Universidade Federal da Bahia, Brasil*

**Bárbara Amaral da Silva**  
*Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil*

**Bernadette Beber**  
*Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil*

**Bruna Carolina de Lima Siqueira dos Santos**  
*Universidade do Vale do Itajaí, Brasil*

**Bruno Rafael Silva Nogueira Barbosa**  
*Universidade Federal da Paraíba, Brasil*

**Caio Cesar Portella Santos**  
*Instituto Municipal de Ensino Superior de São Manuel, Brasil*

**Carla Wanessa de Amaral Caffagni**  
*Universidade de São Paulo, Brasil*

**Carlos Adriano Martins**  
*Universidade Cruzeiro do Sul, Brasil*

**Carlos Jordan Lapa Alves**  
*Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro, Brasil*

**Caroline Chioquetta Lorenset**  
*Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil*

**Cássio Michel dos Santos Camargo**  
*Universidade Federal do Rio Grande do Sul-Faced, Brasil*

**Christiano Martino Otero Avila**  
*Universidade Federal de Pelotas, Brasil*

**Cláudia Samuel Kessler**  
*Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil*

**Cristiana Barcelos da Silva.**  
*Universidade do Estado de Minas Gerais, Brasil*

**Cristiane Silva Fontes**  
*Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil*

**Daniela Susana Segre Guertzenstein**  
*Universidade de São Paulo, Brasil*

**Daniele Cristine Rodrigues**  
*Universidade de São Paulo, Brasil*

**Dayse Centurion da Silva**  
*Universidade Anhanguera, Brasil*

**Dayse Sampaio Lopes Borges**  
*Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro, Brasil*

**Diego Pizarro**  
*Instituto Federal de Brasília, Brasil*

**Dorama de Miranda Carvalho**  
*Escola Superior de Propaganda e Marketing, Brasil*

**Edson da Silva**  
*Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, Brasil*

**Elena Maria Mallmann**  
*Universidade Federal de Santa Maria, Brasil*

**Eleonora das Neves Simões**  
*Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil*

**Eliane Silva Souza**  
*Universidade do Estado da Bahia, Brasil*

**Elvira Rodrigues de Santana**  
*Universidade Federal da Bahia, Brasil*

**Éverly Pegoraro**  
*Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil*

**Fábio Santos de Andrade**  
*Universidade Federal de Mato Grosso, Brasil*

**Fabrcia Lopes Pinheiro**  
*Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Brasil*

**Felipe Henrique Monteiro Oliveira**  
*Universidade Federal da Bahia, Brasil*

**Fernando Vieira da Cruz**  
*Universidade Estadual de Campinas, Brasil*

**Gabriella Eldereti Machado**  
*Universidade Federal de Santa Maria, Brasil*

**Germano Ehlert Pollnow**  
*Universidade Federal de Pelotas, Brasil*

**Geymeesson Brito da Silva**  
*Universidade Federal de Pernambuco, Brasil*

**Giovanna Ofretorio de Oliveira Martin Franchi**  
*Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil*

**Handerson Leylton Costa Damasceno**  
*Universidade Federal da Bahia, Brasil*

**Hebert Elias Lobo Sosa**  
*Universidad de Los Andes, Venezuela*

**Helciclever Barros da Silva Sales**  
*Instituto Nacional de Estudos  
e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, Brasil*

**Helena Azevedo Paulo de Almeida**  
*Universidade Federal de Ouro Preto, Brasil*

**Hendy Barbosa Santos**  
*Faculdade de Artes do Paraná, Brasil*

**Humberto Costa**  
*Universidade Federal do Paraná, Brasil*

**Igor Alexandre Barcelos Graciano Borges**  
*Universidade de Brasília, Brasil*

**Inara Antunes Vieira Willerding**  
*Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil*

**Ivan Farias Barreto**  
*Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil*

**Jaziel Vasconcelos Dorneles**  
*Universidade de Coimbra, Portugal*

**Jean Carlos Gonçalves**  
*Universidade Federal do Paraná, Brasil*

**Jocimara Rodrigues de Sousa**  
*Universidade de São Paulo, Brasil*

**Joelson Alves Onofre**  
*Universidade Estadual de Santa Cruz, Brasil*

**Jónata Ferreira de Moura**  
*Universidade São Francisco, Brasil*

**Jorge Eschriqui Vieira Pinto**  
*Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Brasil*

**Jorge Luís de Oliveira Pinto Filho**  
*Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil*

**Juliana de Oliveira Vicentini**  
*Universidade de São Paulo, Brasil*

**Julierme Sebastião Morais Souza**  
*Universidade Federal de Uberlândia, Brasil*

**Junior César Ferreira de Castro**  
*Universidade de Brasília, Brasil*

**Katia Bruginski Mulik**  
*Universidade de São Paulo, Brasil*

**Laionel Vieira da Silva**  
*Universidade Federal da Paraíba, Brasil*

**Leonardo Pinheiro Mozdzenski**  
*Universidade Federal de Pernambuco, Brasil*

**Lucila Romano Tragtenberg**  
*Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Brasil*

**Lucimara Rett**  
*Universidade Metodista de São Paulo, Brasil*

**Manoel Augusto Polastreli Barbosa**  
*Universidade Federal do Espírito Santo, Brasil*

**Marcelo Nicomedes dos Reis Silva Filho**  
*Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Brasil*

**Marcio Bernardino Sirino**  
*Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Brasil*

**Marcos Pereira dos Santos**  
*Universidad Internacional Iberoamericana del Mexico, México*

**Marcos Uzel Pereira da Silva**  
*Universidade Federal da Bahia, Brasil*

**Maria Aparecida da Silva Santandel**  
*Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Brasil*

**Maria Cristina Giorgi**  
*Centro Federal de Educação Tecnológica  
Celso Suckow da Fonseca, Brasil*

**Maria Edith Maroca de Avelar**  
*Universidade Federal de Ouro Preto, Brasil*

**Marina Bezerra da Silva**  
*Instituto Federal do Piauí, Brasil*

**Mauricio José de Souza Neto**  
*Universidade Federal da Bahia, Brasil*

**Michele Marcelo Silva Bortolai**  
*Universidade de São Paulo, Brasil*

**Mônica Tavares Orsini**  
*Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil*

**Nara Oliveira Salles**  
*Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Brasil*

**Neli Maria Mengalli**  
*Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Brasil*

**Patricia Biegging**  
*Universidade de São Paulo, Brasil*

**Patricia Flavia Mota**  
*Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Brasil*

**Raul Inácio Busarello**  
*Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil*

**Raymundo Carlos Machado Ferreira Filho**  
*Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil*

**Roberta Rodrigues Ponciano**  
*Universidade Federal de Uberlândia, Brasil*

**Robson Teles Gomes**  
*Universidade Católica de Pernambuco, Brasil*

**Rodiney Marcelo Braga dos Santos**  
*Universidade Federal de Roraima, Brasil*

**Rodrigo Amancio de Assis**  
*Universidade Federal de Mato Grosso, Brasil*

**Rodrigo Sarruge Molina**  
*Universidade Federal do Espírito Santo, Brasil*

**Rogério Rauber**  
*Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Brasil*

**Rosane de Fatima Antunes Obregon**  
*Universidade Federal do Maranhão, Brasil*

**Samuel André Pompeo**  
*Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Brasil*

**Sebastião Silva Soares**  
*Universidade Federal do Tocantins, Brasil*

**Silmar José Spinardi Franchi**  
*Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil*

**Simone Alves de Carvalho**  
*Universidade de São Paulo, Brasil*

**Simoni Urnau Bonfiglio**  
*Universidade Federal da Paraíba, Brasil*

**Stela Maris Vaucher Farias**  
*Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil*

**Tadeu João Ribeiro Baptista**  
*Universidade Federal do Rio Grande do Norte*

**Taiane Aparecida Ribeiro Nepomoceno**  
*Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Brasil*

**Taíza da Silva Gama**  
*Universidade de São Paulo, Brasil*

**Tania Micheline Miorando**  
*Universidade Federal de Santa Maria, Brasil*

**Tarcísio Vanzin**  
*Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil*

**Tascieli Feltrin**  
*Universidade Federal de Santa Maria, Brasil*

**Tayson Ribeiro Teles**  
*Universidade Federal do Acre, Brasil*

**Thiago Barbosa Soares**  
*Universidade Federal do Tocantins, Brasil*

**Thiago Camargo Iwamoto**  
*Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Brasil*

**Thiago Medeiros Barros**  
*Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil*

**Tiago Mendes de Oliveira**  
*Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais, Brasil*

**Vanessa Elisabete Raue Rodrigues**  
*Universidade Estadual de Ponta Grossa, Brasil*

**Vania Ribas Ulbricht**  
*Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil*

**Wellington Furtado Ramos**  
*Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Brasil*

**Wellton da Silva de Fatima**  
*Instituto Federal de Alagoas, Brasil*

**Yan Masetto Nicolai**  
*Universidade Federal de São Carlos, Brasil*

## PARECERISTAS E REVISORES(AS) POR PARES

### Avaliadores e avaliadoras Ad-Hoc

**Alessandra Figueiró Thornton**  
*Universidade Luterana do Brasil, Brasil*

**Alexandre João Appio**  
*Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Brasil*

**Bianka de Abreu Severo**  
*Universidade Federal de Santa Maria, Brasil*

**Carlos Eduardo Damian Leite**  
*Universidade de São Paulo, Brasil*

**Catarina Prestes de Carvalho**  
*Instituto Federal Sul-Rio-Grandense, Brasil*

**Elisiene Borges Leal**  
*Universidade Federal do Piauí, Brasil*

**Elizabeth de Paula Pacheco**  
*Universidade Federal de Uberlândia, Brasil*

**Elton Simomukay**  
*Universidade Estadual de Ponta Grossa, Brasil*

**Francisco Geová Goveia Silva Júnior**  
*Universidade Potiguar, Brasil*

**Indiamaris Pereira**  
*Universidade do Vale do Itajaí, Brasil*

**Jacqueline de Castro Rimá**  
*Universidade Federal da Paraíba, Brasil*

**Lucimar Romeu Fernandes**  
*Instituto Politécnico de Bragança, Brasil*

**Marcos de Souza Machado**  
*Universidade Federal da Bahia, Brasil*

**Michele de Oliveira Sampaio**  
*Universidade Federal do Espírito Santo, Brasil*

**Pedro Augusto Paula do Carmo**  
*Universidade Paulista, Brasil*

**Samara Castro da Silva**  
*Universidade de Caxias do Sul, Brasil*

**Thais Karina Souza do Nascimento**  
*Instituto de Ciências das Artes, Brasil*

**Viviane Gil da Silva Oliveira**  
*Universidade Federal do Amazonas, Brasil*

**Weyber Rodrigues de Souza**  
*Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Brasil*

**William Roslindo Paranhos**  
*Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil*

### Parecer e revisão por pares

Os textos que compõem esta obra foram submetidos para avaliação do Conselho Editorial da Pimenta Cultural, bem como revisados por pares, sendo indicados para a publicação.

# SUMÁRIO

*Ligia Gomes Elliot*

**A série em 2023 ..... 11**

    Apresentação..... 11

    Referências ..... 14

CAPÍTULO 1

**O estudo .....15**

CAPÍTULO 2

**Avaliação de desempenho profissional  
no setor público no Brasil e na UFRJ.....19**

    Política e avaliação de desempenho  
    profissional na esfera federal..... 24

        Modelo de avaliação 360 graus ..... 28

    Avaliação de desempenho profissional  
    na UFRJ e o sistema avades ..... 33

    Tecnologias de apoio  
    à avaliação de desempenho ..... 36

CAPÍTULO 3

**Procedimentos metodológicos .....39**

    Abordagem avaliativa ..... 40

Avaliação da experiência do usuário: seleção e caracterização do instrumento.....	41
Avaliação da experiência do usuário: adaptação do instrumento .....	42
Adaptação de fatores.....	43
Adaptação dos itens e de outras partes do instrumento.....	46
Validações por painéis de especialistas .....	54

#### CAPÍTULO 4

### **Resultados e conclusões .....56**

#### **Resultados das validações ..... 57**

Resultados da validação das descrições dos fatores (PARTE I).....	58
Resultados da validação dos itens (PARTE II) .....	60
Resultados da Validação Técnica .....	71
Versão final do instrumento.....	78

#### **Instrumento de avaliação da experiência do usuário do sistema AVADES (Adaptação do UX-Tips Versão 2)..... 78**

Apresentação.....	78
Instruções gerais.....	79
Informações técnicas complementares.....	81

#### CAPÍTULO 5

### **Considerações e recomendações.....83**

*Lucí Hildenbrand*  
*Ovidio Orlando Filho*

**O mérito do estudo avaliativo..... 87**

*Renato Miguel de Moraes*

**A experiência do autor da dissertação..... 93**

**Referências..... 96**

**Sobre os autores e a autora ..... 109**

**Índice remissivo..... 111**

# A SÉRIE EM 2023

## APRESENTAÇÃO

A Série Estudos Avaliativos Multidisciplinares tem sido publicada pelo Mestrado Profissional em Avaliação desde 2015. Uma de suas finalidades é divulgar os estudos desenvolvidos pelos egressos do Mestrado em Avaliação da atual Faculdade Cesgranrio, em co-autoria com seus orientadores ou orientadoras. Essas publicações, contudo, não se restringem apenas a versões resumidas das dissertações originais.

No primeiro ano, 2015, foram preparados 12 livros, abrangendo não só a versão mais compacta de um estudo, mas um capítulo adicional relevante: a análise do relatório, elaborada a partir da aplicação de um instrumento específico. Para isto, foi disponibilizada uma lista de verificação abrangendo as principais características que devem estar presentes na utilização dos procedimentos metodológicos e resultados do estudo analisado, de acordo com a literatura relacionada. Assim, a aplicação do instrumento embasou a análise e se tornou um verdadeiro processo de validação da dissertação, ao ser cotejada com as recomendações que os autores da área consideraram imprescindível ao gênero estudo avaliativo.

A seguir, em 2016, 13 livros foram organizados e os estudos foram submetidos a uma meta-avaliação, isto é, a avaliação da qualidade do estudo avaliativo concluído. Como quadro de referência conceitual foram adotados os padrões criados e validados pelo *Joint Committee on Standards for Educational Evaluation* (1994 *apud* Yarbrough; Shulha; Hopson; Caruthers, 2011), internacionalmente adotados na área da avaliação. Esse referencial, em sua 3ª edição, é um dos mais antigos e reuniu centenas de avaliadores internacionais empenhados na construção e validação de normas e critérios para a avaliação, sendo largamente aplicado entre os avaliadores.

Em 2018, foi publicada a terceira série de estudos, totalizando 13 livros. O capítulo de conclusão foi construído a partir de referencial variado. A inovação foi a inclusão da palavra dos *stakeholders*, ou os principais interessados no tema do estudo. Assim, alguns desses *stakeholders* responderam a um instrumento exclusivo - um roteiro de entrevista que contém os atributos essenciais para dar suporte à qualidade do estudo. Aqueles egressos que não puderam retomar o contacto com os *stakeholders*, aplicaram a lista de verificação de qualidade da dissertação, utilizada em 2015. Outros se valeram dos padrões de avaliação do *Joint Committee on Standards for Educational Evaluation* (1994 *apud* Yarbrough; Shulha; Hopson; Caruthers, 2011), ou a outras obras da área que possibilitaram realizar meta-avaliações, como as *Diretrizes para Avaliação para a América Latina e o Caribe* (Rodríguez Bilella; Martinic Valencia; Soberón Alvarez; Klier; Guzmán Hernández; Tapella, 2016), concebidas para estudos provenientes de países latinos e caribenhos, e inspiradas em outros referenciais existentes. Trabalhos clássicos como a Lista de Verificação de Scriven (2007) e as dimensões da avaliação recomendadas por Davidson (2005) foram também adotados para algumas das análises, dando margem a enriquecê-las.

Em 2020, a publicação de 15 estudos multidisciplinares foi totalmente realizada na modalidade digital de *e-book*. Esses estudos foram integrados a um projeto desenvolvido e financiado pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro (FAPERJ). As diversas possibilidades de análise foram mantidas e contribuíram para ampliar a compreensão dos estudos.

Em 2023, são nove os estudos publicados sob a forma de *e-book*. A análise de cada estudo avaliativo, como anteriormente, provocou os novos Mestres em Avaliação, o que conduziu ao crescimento profissional. A variedade de referenciais para análise de estudos ou dissertações e, conseqüentemente, para sua meta-avaliação, é um elemento proveitoso para quem precisa garantir a presença de indicadores de qualidade em suas produções.

Como já mencionado em textos anteriores, é relevante lembrar que a avaliação se transformou em componente fundamental e indispensável ao acompanhamento e julgamento de uma gama qualitativamente diferenciada e quantitativamente numerosa de objetos. Nomeá-los objetos de avaliação não lhes reduz a importância. Esta é uma denominação genérica que abrange uma diversidade notável de fenômenos, projetos, programas, processos, produtos, eventos, materiais, testes, instrumentos, procedimentos, lembrando apenas alguns tipos e categorias que coexistem nos vários contextos humanos, sociais e culturais. Como se observa, é a configuração de um verdadeiro mosaico avaliativo. Saber-lhes a qualidade, quão adequados ou afinados são os estudos e sua finalidade, o grau de atendimento fornecido a seus usuários, o nível de satisfação que proporcionam a quem os julga ou deles se utiliza, a coerência dos seus conteúdos para determinado propósito, constituem, sem dúvida, essência para a avaliação.

Como tão bem afirmou o filósofo da avaliação, Michael Scriven (1991), avaliar é julgar o mérito ou valor de algo. De fato, avaliar tem seu sentido chave na busca do mérito ou valor de um dado objeto. E esta tem sido uma preocupação presente nos estudos avaliativos aqui apresentados quanto a seus respectivos objetos.

Ao apresentar a Série 2023 de Estudos Avaliativos Multidisciplinares como um produto acadêmico profissional do Mestrado em Avaliação, espera-se continuar a oferecer, aos leitores interessados, publicações que tenham utilidade para outros estudos, demonstrem respeito às normas de executar apropriadamente um estudo avaliativo, revelem ter viabilidade e precisão no emprego de procedimentos metodológicos, e ainda conduzam os estudos com ética e respeito a todos os envolvidos, participantes e interessados nos estudos. Os estudos contemplam, assim, os atributos imprescindíveis a uma avaliação.

***Ligia Gomes Elliot***

## REFERÊNCIAS

DAVIDSON, E. Jane. *Evaluation methodology basics: the nuts and bolts of sound evaluation*. Thousand Oaks, California: Sage, 2005.

RODRIGUEZ BILELLA, Pablo D.; MARTINIC VALENCIA, Sergio; SOBERÓN ALVAREZ, Luis; KLIER, Sarah Desirée; GUZMÁN HERNÁNDEZ, Ana Luisa; TAPPELLA, Esteban. *Diretrizes para avaliação para a América Latina e o Caribe*. Buenos Aires: Akian Grafica Editora S.A., 2016. Disponível em: <https://docplayer.com.br/71575551-Diretrizes-para-avaliacao-deval-german-institute-fordevelopment-evaluation-para-a-america-latina-e-o-caribe.html>. Acesso em: 21 set. 2018.

SCRIVEN, Michael. *Evaluation checklists*. 2007. Disponível em: [www.wmich.edu/evalctr/checklists](http://www.wmich.edu/evalctr/checklists). Acesso em: 21 set. 2018.

YARBROUGH, Donald L.; SHULHA, Lyn M.; HOPSON, Rodney K.; CARUTHERS, Flora A. *The program evaluation standards: a guide for evaluators and evaluation users*. 3rd. ed. Califórnia: Sage, 2011.



1

O ESTUDO

Os processos avaliativos de desempenho profissional são utilizados por diferentes tipos de organizações como uma poderosa ferramenta de gestão que procura, por meio da avaliação de seus funcionários ou servidores, conhecer e analisar os seus desempenhos individuais ou em equipe, buscando, com isso, alcançar melhores resultados no exercício de suas atividades profissionais. Ao mesmo tempo, é por meio desse processo que, dentro das organizações, os indivíduos conseguem tanto se desenvolver no ambiente de trabalho, quanto contribuir, de modo concreto, para uma maior produtividade organizacional.

Especificamente no setor público, a avaliação de desempenho individual contribui substantivamente nos processos de melhoria da gestão dos serviços e das políticas públicas. De tal modo, pode-se depreender que esse tipo de avaliação possui relevância no âmbito da administração pública, considerando seu propósito de auxiliar os gestores públicos a conhecer melhor sua equipe de trabalho, permitindo-lhes uma maior compreensão de suas ações e contribuindo para entender relevantes fatores que possam limitar ou melhorar suas atividades gestoras.

É importante destacar que nas organizações modernas o uso da tecnologia é largamente utilizado no implemento desse tipo de avaliação. Atualmente, nos diferentes tipos de organizações, tanto dos setores públicos como privado, existem tecnologia informatizada que são, de forma específica, utilizadas para essa finalidade. Por meio dessas tecnologias, são desenvolvidos programas especiais para auxiliar nas avaliações de desempenho, objetivando a avaliação de desempenho profissional nos contextos organizacionais.

O objeto de estudo desta obra está inserido em uma das mais importantes instituições públicas do país, a universitária. Ele foi desenvolvido no contexto da Universidade Federal do Rio de Janeiro e objetivou a adaptar o instrumento UX Tips Versão 2, destinado a avaliar a Experiência do Usuário em Aplicações de *Software*

(Marques, 2019), para o contexto da Avaliação de Desempenho Profissional no âmbito da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Ou seja, seu propósito é criar uma experiência positiva e eficiente para o usuário, de modo a facilitar a concretização de seus objetivos e tarefas. Os designers de UX desenvolvem *interfaces* de usuário, *designs* de *sites* e outros elementos interativos para criar uma experiência envolvente e intuitiva para os usuários.

Quanto a motivação para realização do estudo, duas ordens de justificativas apoiaram essa iniciativa: a primeira, de natureza técnica, se constituiu no estímulo em dar continuidade ao refinamento das características psicométricas do instrumento UX Tips Versão 2, existente no contexto da Universidade. Neste sentido, adicionou-se as validações de conteúdo e técnica ao conjunto das propriedades psicométricas originais do instrumento avaliativo, contribuindo para sua maior qualificação; já a segunda, de ordem profissional, encontra amparo no desejo em contribuir com a contínua evolução do Sistema de Avaliação de Desempenho – AVADES – que, ao servir ao Plano de Desenvolvimento dos Integrantes da Carreira (Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2006), assume notória importância na Instituição, fornecendo informações fundamentais à tomada de decisões administrativas que afetam a vida funcional de cerca de 12.000 servidores.

Segundo a Pró-Reitoria de Pessoas (PR4) da UFRJ desde 2019 a Universidade está vivenciando:

O modelo de avaliação em formato digital através do AvaDes, módulo do SisPessoal. A avaliação ocorre anualmente, em período único para todos(as) os(as) servidores(as) e inclui: Autoavaliação, Avaliação do(a) servidor(a) pela chefia, Avaliação da chefia pelo(a) servidor(a), Avaliação da chefia pelo(a) superior hierárquico(a) e Avaliação da Equipe, na qual o conjunto de servidores(as) que compõem a equipe de trabalho, incluindo a chefia imediata, é avaliado pela chefia superior (Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2023).

Diante da relevância da avaliação mediada pelo sistema e da qualidade da experiência vivida pelo autor da dissertação, expressas por meio de suas percepções e respostas, durante o uso ou o uso antecipado do AVADES (Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2019), acredita-se que o instrumento UX Tips Versão 2, na versão adaptada, possa contribuir para melhoria da experiência do usuário e agregar valor ao Programa de Avaliação de Desempenho na UFRJ.

Considerando que as avaliações são realizadas para responder perguntas, no sentido de lhes dar base e sustentação e que sem quais a avaliação “não teria foco e o avaliador teria considerável dificuldade para explicar o que vai ser examinado, como e por quê” (Worthen; Sanders; Fitzpatrick, 2004, p. 340), para orientar este estudo avaliativo, formulou-se a seguinte questão:

Em que medida a versão adaptada do instrumento UX Tips Versão 2 está em conformidade com os requisitos técnicos considerados nas validações técnica e de conteúdo?

2

**AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO  
PROFISSIONAL NO SETOR  
PÚBLICO NO BRASIL  
E NA UFRJ**

É inquestionável a importância da tarefa de julgar o valor, o mérito ou, ainda, a relevância de alguma coisa. Foi assim que Scriven (1967 *apud* Worthen; Sanders; Fitzpatrick, 2004) chegou à definição de avaliação, que se tornou mais aceita entre os profissionais avaliadores. A avaliação é onipresente no cotidiano humano, desde muito cedo na História. Tudo e todos são avaliados a todo o tempo. Quando uma criança nasce, o olhar clínico do médico obstetra, ao realizar o parto, serve para avaliar as condições de saúde da criança que acabara de nascer. Algum tempo depois, na escola, a criança é avaliada por um olhar semelhante, o do professor, que aprecia o seu conhecimento em torno daquilo que foi estudado.

O próprio programa escolar, que é ministrado à criança, passa por processos análogos de avaliação que perpassam as fases de planejamento, desenvolvimento, execução e finalização. Esses investimentos avaliativos, realizados por esferas administrativas governamentais, são necessários para qualificar a proposta de educação a ser entregue e desenvolvida junto à sociedade. Assim, as situações resgatadas ilustram a presença e a interferência da avaliação sobre todas as ações humanas, independentemente dos tipos e níveis dos conhecimentos, das atitudes, das habilidades e das práticas visadas e executadas.

Se as situações de saúde clínica, de aprendizagem e de elaboração de programa educacional são passíveis de serem avaliadas por médicos, professores e servidores públicos, nada mais admissível que os próprios profissionais também passem por processo desta natureza. A avaliação é tão importante que é considerada pela legislação vigente como sendo fundamental à qualificação dos serviços prestados pela administração pública. No que diz respeito aos servidores públicos, a prática avaliativa se propõe a verificar se o trabalho realizado atende aos padrões de desempenho esperados. De fato, a modalidade avaliativa vem sendo desenvolvida e utilizada desde longa data, Worthen, Sanders e Fitzpatrick (2004) aludem à utilização da avaliação formal de desempenho entre os servidores públicos chineses há 2000 anos a.C.

Especificamente, o sistema brasileiro de administração pública é meritocrático. O mérito é considerado tanto no ingresso do servidor na carreira quanto na sua progressão funcional, conforme apontado por Barbosa (1996). Desse modo, justifica-se porque essa modalidade de avaliação é realizada amplamente na administração pública.

De fato, a Constituição brasileira (Brasil, 1988) destaca duas modalidades de avaliação de desempenho que são realizadas durante a vida funcional de todos os servidores públicos federais: a avaliação especial de desempenho e a avaliação periódica de desempenho. A primeira ocorre no período de experiência do recém aprovado em concurso público e envolve a adaptação, o treinamento e a avaliação, durante o efetivo exercício (Modesto, 2002). A segunda modalidade, realizada em intervalos de tempo regulares, incide sobre o desempenho do servidor, considerando a especificidade do seu cargo e da sua função. Caso o desempenho funcional seja considerado adequado, o servidor progride na carreira, tendo o seu vencimento elevado conforme o plano funcional. Caso contrário, a insuficiência de desempenho pode levá-lo à demissão (Modesto, 2002; Brasil, 1998a). Ambas as avaliações, assim como as demais realizadas, objetivam, dentre outras metas, a melhoria da qualidade dos serviços públicos, justificando, assim, as suas importâncias.

O Decreto nº 7.133 (Brasil, 2010), que regulamenta a Lei Federal nº 11.784 (Brasil, 2008), rege a maior parte dos servidores públicos federais, inclusive os Técnicos Administrativos em Educação, explicitando os critérios e procedimentos a serem observados para a execução das avaliações de desempenho individual e institucional. Segundo Elvira (2018), o Decreto determina a avaliação individual por competências e metas, instaura o modelo de avaliação 360°, estabelece a elaboração de planos de equipes e de trabalho, e resulta em processo de incentivo remuneratório, por meio da gratificação de desempenho.

Em 2019, no âmbito da UFRJ, a Divisão de Avaliação de Desempenho, subordinada à Coordenação de Políticas de Pessoal da Pró-Reitoria de Pessoal, desenvolveu o Novo Programa de Avaliação de Desempenho aderindo às determinações do Decreto nº 7.133 (Brasil, 2010). Para tal, mobilizou equipes internas, equipes de processamento e desenvolvimento do Sistema Integrado de Recursos Humanos e da Superintendência de Tecnologia de Informação e Comunicação. Como produto do trabalho interprofissional, foi desenvolvido o Sistema de Informação AVADES, instituído pela Portaria nº 6074 (Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2019), para apoiar o processo de avaliação de desempenho, fornecendo as ferramentas necessárias à sua operacionalização.

Centrando-se em novo paradigma, o processo de avaliação de desempenho, que, anteriormente se limitava à avaliação do servidor pela chefia imediata, ganhou amplitude, quando incorporou novos elementos: a autoavaliação, a avaliação da chefia pelo servidor e a avaliação de equipes, baseando-se nas expectativas previamente registradas em seus planos de trabalho. Novos indicadores de desempenho foram estabelecidos para orientar todo o processo avaliativo criado em modelo digital.

Tendo integrado à equipe de desenvolvimento do sistema AVADES, até a versão piloto, o autor da dissertação que originou este estudo refletiu acerca de algumas questões:

O *software*, que apoia o sistema, facilita as ações dos usuários durante o processo avaliativo?

As funcionalidades do sistema acham-se organizadas de modo a favorecer a sua utilização?

Os usuários encontram facilidade em acessar e responder aos formulários avaliativos?

As formas de apresentação dos dados, relativos à avaliação de desempenho, são oportunas à compreensão dos gestores?

Os dados fornecidos pelo sistema têm sido apropriados pelo Programa de Capacitação e Desenvolvimento Funcional e pela Política de Dimensionamento de Pessoal da UFRJ?

Estes questionamentos possibilitaram constatar a necessidade de haver um permanente estado de convergência entre o processo avaliativo e o sistema de informação, pois o segundo, além de alimentar o primeiro, também interfere na qualidade dos dados considerados nas tomadas de decisão. Com isso, pôde-se perceber o quão necessário é avaliar a própria ferramenta de apoio, verificando as suas aderência e qualidade.

Em 2018, primeiro ano de funcionamento do sistema AVADES, Mota (2019) conduziu estudo avaliativo junto a grupo de servidores da Faculdade de Letras da UFRJ, com intuito de avaliar a sua percepção sobre o Novo Programa de Avaliação de Desempenho (Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2019). Os resultados enfatizaram a baixa presença de diversas práticas recomendadas pela literatura especializada, especialmente aquelas alusivas à qualidade da avaliação de desempenho e ao seu retorno (Mota, 2019). No que diz respeito à avaliação do sistema de informação, os resultados não trouxeram à tona aspectos mais incisivos nem sobre a qualidade do *software*, nem sobre as informações por ele fornecidas. Contudo, quando tais resultados foram associados àqueles obtidos a partir do teste piloto, contribuíram para justificar as modificações efetuadas no programa.

Em 2019, a pedido da Superintendência de Tecnologia de Informação e Comunicação, foram introduzidas alterações na estilização da interface humano-computador do AVADES, objetivando harmonizar as identidades visuais dos *softwares* da UFRJ. Embora os aprimoramentos tenham contribuído para a melhoria operacional do sistema, até o presente momento, nenhum estudo avaliativo foi realizado no sentido de contribuir com a qualificação da Experiência do Usuário.

## POLÍTICA E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PROFISSIONAL NA ESFERA FEDERAL

Em 12 de julho de 1960, o presidente da República Federativa do Brasil, Juscelino Kubitschek, sancionou a Lei nº 3.780 (Brasil, 1960), que dispôs sobre a classificação dos cargos do Serviço Civil do Poder Executivo, estabeleceu os vencimentos correspondentes e adotou outras providências. Este ato marca os primórdios da Avaliação de Desempenho Profissional do serviço público federal brasileiro (Brasil, 2013).

Ao longo de mais de meio século, a Administração Pública Federal instituiu amplo conjunto de medidas normativas que, contemplando focos específicos, promoveu a evolução e a lapidação dos conceitos envolvidos na progressão funcional e a sua aplicabilidade. O Quadro 1 recupera algumas medidas implementadas até o ano de 2006, quando a legislação introduz novo modelo de avaliação de desempenho no serviço público.

**Quadro 1 - Atos normativos da avaliação de desempenho: 1960 a 2006**

Ano	Ato	Descrição
1960	Lei nº 3.780	Estipula critérios para promoção na carreira
1970	Lei nº 5.645	Estabelece a progressão funcional por mérito e antiguidade
1977	Decreto nº 80.602	Define progressão funcional mediante avaliação
1980	Decreto nº 84.664	Determina critérios de avaliação para progressão e promoção
1990	Lei nº 8.112	Institui regime jurídico dos servidores
1995	MP nº 1.548	Cria a gratificação de desempenho e produtividade
1998	Lei nº 9.625	Converte a MP nº 1.548 em Lei
2006	Decreto Nº 5.707	Introduz o modelo de gestão por competência

Fonte: Moraes (2022) adaptado de Brasil (2013).

Da lista de atos normativos apresentados pelo Quadro 1, observa-se que o Decreto nº 80.602 (Brasil, 1977), segue embasando o sistema de progressão funcional dos servidores (Gomes, 2010), conforme consta da Lei nº 8.112 (Brasil, 1990) - que dispõe do Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais - e da Medida Provisória nº 1.548 (Brasil, 1996), convertida na Lei nº 9.625 (Brasil, 1998b), que aprovou a Gratificação de Desempenho e Produtividade e recuperou o conceito da avaliação de desempenho com base na remuneração.

Apesar dos diversos aspectos positivos introduzidos pela legislação, a Secretaria de Recursos Humanos (Brasil, 2011) do Ministério do Planejamento admitiu que o uso da avaliação de desempenho se tornara apenas um instrumento burocrático e obrigatório em boa parte das instituições, limitando as mudanças imprescindíveis à prática avaliativa.

O Decreto nº 5.707 (Brasil, 2006a) introduziu o modelo de gestão por competência, em substituição ao modelo anterior, calcado na progressão por mérito, cujos critérios constam da Lei nº 3.780 (Brasil, 1960). O atual modelo caracteriza-se pela “gestão da capacitação orientada para o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao desempenho das funções dos servidores, visando ao alcance dos objetivos da instituição” (Brasil, 2006a).

Dois anos depois, ao referir-se aos servidores ocupantes de cargos de provimento efetivo e comissionado da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, o artigo 140, incisos I e II, da Lei nº 11.784 (Brasil, 2008), destaca os objetivos da sistemática de avaliação de desempenho em vigor: “promover a melhoria da qualificação dos serviços públicos e subsidiar a política de gestão de pessoas, principalmente quanto à capacitação, [ao] desenvolvimento no cargo ou na carreira, [à] remuneração e movimentação de pessoal” (Brasil, 2008).

Com isso, a avaliação de desempenho tornou-se parte de uma estrutura complexa apoiada nas diretrizes da Gestão do Desempenho, que se acham alinhadas àquelas da Gestão de Pessoas, que expressam a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas, instituída pelo Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019 (Brasil, 2019), e alterada pelo Decreto nº 10.506 (Brasil, 2020). A articulação dessas instâncias está representada na Figura 1.

**Figura 1 - Articulação das estruturas relacionadas à Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas**



Fonte: Moraes (2022) adaptado de Brasil (2013).

A Figura 1 evidencia a relação hierárquica existente entre as instâncias ocupadas da avaliação de desempenho funcional, explicitando suas ordens de importância, de amplitude e de profundidade. Em seguida, procedem-se as caracterizações dos distintos níveis hierárquicos:

1. A *Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas* está comprometida em promover o desenvolvimento dos servidores públicos “nas competências necessárias à consecução da excelência na atuação dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional”, conforme explicitado pelo Decreto nº 9.991 (Brasil, 2019).
2. A *Gestão de Pessoas* se preocupa com os objetivos e as metas da organização e com o ajuste do seu desempenho e das suas formas de atuação para concretizar os fins visados, a curto, médio e longo prazos. O foco é a definição dos resultados esperados, o planejamento e o monitoramento das ações visando o seu alcance (Pantoja; Camões; Bergue, 2010). Para tal, investe-se na seleção, no treinamento, na avaliação e na remuneração dos funcionários. E, também, ocupa-se das relações de trabalho, da saúde, da segurança e de questões de justiça pertinentes (Dressler, 2020).
3. A *Gestão do Desempenho* é o processo contínuo de identificação, medição e desenvolvimento do desempenho de indivíduos e equipes, envolvendo a análise da convergência entre os seus desempenhos e os objetivos da organização (Dressler, 2020).
4. A *Avaliação de Desempenho* incide sobre todos os comportamentos fundamentais ao bom exercício do cargo e que devem ser manifestados por indivíduos e equipes. Pressupõe “a identificação de informações válidas, precisas e sistemáticas acerca do quanto o desempenho do indivíduo está de acordo com o esperado para seu cargo” (Brasil, 2013, p. 11).

As contínuas e qualificadas retroalimentações entre as partes integrantes da estrutura concebida (Figura 1), para fins da avaliação de desempenho, são fundamentais para a efetiva operacionalização da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas e para a sua permanente atualização.

O modelo de avaliação adotado pela Administração Pública Federal, para dar suporte às iniciativas avaliativas previstas nas instituições, é o modelo de Avaliação 360 graus, distanciando-se dos modelos tradicionais de gestão pública e aproximando-se de outros empregados no setor empresarial.

## MODELO DE AVALIAÇÃO 360 GRAUS

A Avaliação 360 graus (Belfort, 2018; Brasil, 2013; Reis, 2003; Rocha, 2001) tem sido referida na literatura por várias outras denominações, a exemplo de Avaliação de Desempenho 360 graus (Belfort, 2018), Modelo de Avaliação 360 graus (Belfort, 2018; Brasil, 2013; Rocha, 2001), Múltiplas Fontes (Brasil, 2013; Rocha, 2001), *Feedback* com Múltiplas Fontes (Reis, 2003), Modelo (de Avaliação) Multinível (Rocha, 2001), Avaliação Multivisão (Reis, 2003), Modelo de Avaliação de Círculo Completo (Rocha, 2001) e Avaliação de Desempenho Circular (Gomes, 2020).

Este modelo avaliativo representa um avanço em relação aos modelos unidirecionais (Ubeda; Santos, 2002), onde a avaliação do desempenho do funcionário fica a cargo de um único avaliador que, em geral, é a chefia imediata. O modelo tradicional de avaliação enfrenta críticas na literatura, dentre as quais se destaca especialmente o risco de distorções no julgamento, construído a partir do juízo de valor de uma única pessoa. Isto porque aspectos subjetivos, irrelevantes ou até impertinentes podem ser privilegiados, impondo prejuízos ao avaliado e ao processo avaliativo como um todo (Brandão; Zimmer; Pereira; Marques; Costa; Carbone; Almada, 2008).

Modelos multidirecionais foram desenvolvidos com o intuito de superar as limitações impostas pelos modelos anteriores, que passaram a privilegiar abordagens mais participativas, envolvendo atores no processo, ampliando e diversificando as perspectivas

privilegiadas pela avaliação. Com isso, de acordo com Brandão, Zimmer, Pereira, Marques, Costa, Carbone e Almada (2008), obtém-se maior quantidade de informação sobre o desempenho do avaliado, feito de forma holística, considerando-se as contribuições advindas de maior número de pessoas engajadas no processo. Conceitualmente, a Avaliação 360 graus

Trata-se de uma técnica na qual os participantes do programa recebem simultaneamente *feedbacks* estruturados de seus superiores, pares, subordinados e outros *stakeholders*. Em geral, tem por objetivo contribuir para o desenvolvimento de comportamentos e habilidades de liderança, demandados pela organização (Reis, 2003, p. 11).

Esta técnica, modelo ou método, assim referida pela literatura, supõe que o avaliado, além de se autoavaliar, tenha o seu desempenho profissional apreciado por todos aqueles com quem se relaciona no ambiente de trabalho (Ribas; Salim, 2016; Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar, 2013; Chiavenato, 2010). Portanto, o critério para a seleção dos avaliadores é a relação de proximidade existente entre o avaliado e os demais pares, independentemente de integrarem a instituição - a exemplo de gestores, chefias diretas, colegas de trabalho ou subordinados - ou de serem externos à ela, como é o caso de fornecedores e clientes (Ribas; Salim, 2016).

Para Ribas e Salim (2016), os principais pontos positivos do modelo são: a) a redução de distorção de julgamento, como o efeito Halo, que ocorre quando o avaliador permite que uma característica do avaliado influencie o seu julgamento global; b) a facilidade de compreensão do processo; c) a possibilidade de obtenção de diversas perspectivas sobre o desempenho do avaliado; d) a busca de que a qualidade, aceitação e efetividade da avaliação sejam asseguradas nas organizações, favorecendo a identificação de tendências. Segundo os mesmos autores, são possíveis riscos à avaliação:

a) problemas de autoridade, uma vez que diversas pessoas participam da avaliação de desempenho; b) insuficiência de investimento em tecnologia e treinamento dos envolvidos; c) possível intimidação ou ressentimento do avaliado em decorrência de *feedback* do processo avaliativo; d) alta dependência do grau de maturidade dos envolvidos.

Inspirado na avaliação 360 graus, o modelo adotado pela administração pública federal considera três dimensões: equipe; contexto organizacional envolvido na gestão de desempenho (Ubeda; Santos, 2002) e plano de trabalho, pactuado entre os funcionários e a instituição (Brasil, 2013). No referido modelo, o servidor é avaliado por ele próprio (autoavaliação); por seu superior hierárquico imediato (heteroavaliação ou avaliação 90 graus); pelos colegas de trabalho que exercem funções equivalentes (avaliação pela equipe ou por pares) e pelos que, hierarquicamente, lhes são subordinados (avaliação pelos subordinados) (Brasil, 2010).

A título de caracterização, a *autoavaliação de desempenho* é o processo autônomo a partir do qual o servidor se avalia, construindo um juízo de valor acerca do próprio desempenho, sem se deixar influenciar pela opinião de seus pares. Envolve profundas reflexões e análises de seus conhecimentos, habilidades e atitudes frente aos indicadores de desempenho especificados pela organização, atribuindo-se pontuações ou conceitos (Brasil, 2013). Devido à natureza desta avaliação, requer que o servidor desenvolva um “[...] olhar crítico [...] daquilo que faz enquanto [...] faz” (Hadji, 2001, p. 102). Por meio do processo mental realizado, o sujeito torna-se consciente dos momentos e aspectos aplicados em sua atividade laboral.

A *heteroavaliação* (avaliação 90 graus ou *top-down*) corresponde à avaliação de desempenho unidirecional, tradicionalmente realizada pela administração pública federal. Ao avaliar o servidor, a chefia imediata lhe atribui pontuação ou conceito perante a cada um dos indicadores de desempenho, considerando o cumprimento da(s) meta(s) pactuada(s) no plano de trabalho, definido no início do ciclo

de avaliação. A unidirecionalidade confere ao superior hierárquico do servidor avaliado a plena responsabilidade pela emissão de juízos de valor acerca do seu desempenho profissional (Rabaglio, 2015). Segundo Almeida (2017), os principais problemas relacionados à heteroavaliação devem-se a julgamentos lenientes ou superavaliados. Observa-se que o treinamento do avaliador e o aumento da qualidade psicométrica dos instrumentos avaliativos utilizados são capazes de minimizar possíveis distorções.

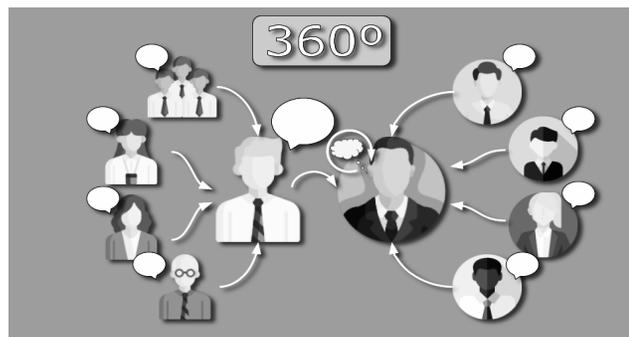
A *avaliação pela equipe* é caracterizada pelo julgamento do desempenho profissional do avaliado por todos os membros da equipe de trabalho. De acordo com Bohlander e Snell (2013), este tipo de avaliação aborda dimensões que, em geral, são de difícil percepção por parte de gestores e chefias imediatas, pois decorrem da observação rotineira das práxis do avaliado, podendo revelar muitas das suas competências e habilidades. Ainda segundo os autores, admite-se que este tipo de avaliação forneça informações mais precisas e válidas do que as oferecidas pelos superiores. Também consideram a importância do resguardo de questões confidenciais, sob pena de desencadear conflitos interpessoais. O resultado da avaliação pela equipe se expressa por meio da média dos conceitos ou notas, atribuídos por cada um dos integrantes, considerando os mesmos indicadores de desempenho privilegiados nas outras avaliações constantes do modelo avaliativo utilizado pela Administração (Brasil, 2013).

A *avaliação pelos subordinados* é aquela em que o desempenho profissional da chefia imediata é julgado pelos integrantes da(s) equipe(s) de trabalho que gerencia, levando em conta os indicadores de desempenho definidos pela organização. Bohlander e Snell (2013) destacam que a riqueza deste tipo de avaliação se deve ao frequente contato dos subordinados com a chefia imediata, garantindo-lhes construir perspectiva privilegiada sobre o comportamento e o desempenho da chefia. A proximidade do convívio diário também permite aos subordinados destacar facilmente tanto as competências e habilidades gerenciais dominadas pela chefia, quanto aquelas que precisam

ser desenvolvidas. Por último, Bohlander e Snell (2013) recomendam que a avaliação de cada subordinado seja realizada anônima e individualmente, garantindo a livre expressão das opiniões. De acordo com as orientações da Secretaria de Gestão Pública (Brasil, 2013), o resultado do processo avaliativo é representado por conceito ou nota conferido(a) ao gestor e é calculado(a) a partir da média de todos os conceitos ou notas que lhe foram atribuídos anteriormente.

A Figura 2 exhibe esquematicamente os fluxos avaliativos implicados na avaliação de desempenho profissional 360 graus.

**Figura 2 - Fluxos avaliativos na Avaliação 360 graus**



Fonte: Moraes (2022).

Danielson e McGreal (2000) afirmam que, por décadas, a avaliação de desempenho vem sendo utilizada tanto para fins de aprendizagem profissional quanto para a garantia de qualidade do processo. A primeira, caracterizando-se como avaliação formativa, consiste na coleta e no *feedback* de informação, sistemáticos e contínuos, durante o processo, objetivando a sua melhoria. A segunda, de natureza somativa, está fundamentada no mérito ou no valor do processo concluído, sendo utilizada para selecionar e atribuir responsabilidades (Neves, 2010).

## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PROFISSIONAL NA UFRJ E O SISTEMA AVADES

O Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação ampliou as possibilidades de crescimento profissional dos servidores públicos federais da área de Educação, desde a vigência da Lei nº 11.091 (Brasil, 2005), que instituiu não só as progressões por capacitação e mérito profissional, mas também o incentivo à qualificação, vinculando o desenvolvimento do servidor ao cumprimento de metas institucionais. Em 29 de setembro de 2006, o Conselho Universitário da UFRJ homologou o Plano de Desenvolvimento dos Integrantes da Carreira (Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2006), elaborado de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Decreto 5.825, de 29 de junho de 2006 (Brasil, 2006b), que definiu as linhas de desenvolvimento estratégico, contemplando o Programa de Dimensionamento das Necessidades Institucionais de Pessoal, o Programa de Capacitação e o Programa de Avaliação de Desempenho.

Na perspectiva de alinhar o desenvolvimento do servidor ao da Instituição, a própria UFRJ concebeu o Novo Programa de Avaliação de Desempenho dos Servidores Técnico-Administrativos, objetivando implantar as diretrizes definidas pela política de gestão de pessoas, para a administração federal (Brasil, 2019). A adoção do Novo Programa demandou a implantação do modelo de avaliação 360 graus que, elevando grandemente a quantidade de avaliações por servidor, tornou necessário o desenvolvimento do sistema AVADES, para apoiar a coleta e a gestão dos dados da avaliação de desempenho. Embora sendo um sistema de informação autônomo e desenvolvido à parte de outros sistemas da Universidade, atualmente, o AVADES tornou-se módulo do novo sistema de pessoal da UFRJ - SISPESSOAL.

A implantação do AVADES acabou por instituir um processo completamente digital para a avaliação de desempenho dos servidores técnico-administrativos em Educação, promovendo três importantes ganhos. O primeiro decorreu do fato de a precisão da informação estar apenas relacionada ao código implementado pelo sistema informacional e à interpretação dos instrumentos avaliativos, autoadministrados pelo respondente. O segundo, relacionado às características próprias da informação digital, trouxe maior celeridade à avaliação, e permitiu maior agilidade na coleta, na padronização, na organização e no processamento dos dados, rompendo com as fragmentações acadêmico-administrativas da Universidade (Vieira, 2013). Por último, os dados da avaliação de desempenho, ao serem organizados pelo sistema AVADES, possibilitaram a construção de banco de dados exclusivo, garantindo aos gestores o acesso às informações de apoio à tomada de decisão.

Por conseguinte, tal como expressam seus objetivos, citados no Capítulo II, Art. 2º da Portaria nº 4.955/2021, o sistema AVADES, favorece:

I - Identificar e avaliar o desempenho individual e coletivo, com vistas a melhoria dos processos e condições de trabalho; II - Estimular a formação de equipes de trabalho para o alcance das metas; III - Aferir o mérito profissional para progressão dos Técnico-administrativos em Educação da UFRJ; IV - Levantar dados e informações necessárias para os Programas de Aperfeiçoamento e Desenvolvimento; V - Levantar dados e informações para subsidiar o Programa de Dimensionamento de Pessoal; VI - Levantar dados e informações para subsidiar o Programa de Saúde e Segurança dos Trabalhadores da UFRJ. (Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2021).

A título de ilustração, a Figura 3 exibe a página inicial do sistema AVADES, considerando a interação de um usuário que possua, dentre outros, o perfil de acesso de servidor.

Figura 3 - Interface Humano-Computador do sistema AVADES



Fonte: Moraes (2022).

Amparada na Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas, a plataforma de avaliação AVADES permite ao usuário realizar as funções:

I - Auto avaliação [...] [é] baseada nos indicadores fundamentais para o desenvolvimento das [...] funções [do servidor]; II - Avaliação do servidor pela chefia imediata [...] utilizará os mesmos indicadores da auto avaliação; III - Avaliação da chefia pelo servidor [...] com base em indicadores específicos para gestores de equipes; IV - Avaliação da Equipe: toda a equipe de trabalho será avaliada, inclusive o chefe, pelo Superior Hierárquico [...] com base nas metas pactuadas no Plano de Trabalho e nas Avaliações dos Usuários; V - Avaliações complementares: o servidor [...] deverá responder questões a respeito de Necessidades de Aperfeiçoamento e Desenvolvimento, Ambiente de Trabalho e [...] Saúde e Segurança do Trabalhador. (Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2021).

Embora os docentes, ocupantes de função administrativa, também sejam participantes do Programa de Avaliação de Desempenho dos Técnico-administrativos em Educação e, por consequência, avaliados nessa função, para fins de progressão na carreira, cabe-lhes outra ferramenta avaliativa. Com isso, configura-se que o foco do sistema AVADES é a avaliação dos servidores Técnico-administrativos em Educação.

A ordem de grandeza do sistema AVADES e sua importância na UFRJ podem ser representadas por meio da presença dos seus 15.175 cadastros, dos quais 11.838 são servidores Técnico-administrativos em Educação com vínculo ativo (José, 2021). Segundo a equipe de Recursos Humanos do projeto AVADES, pretende-se que futuramente pessoas externas ao quadro de servidores, integrantes de equipes de trabalho, também participem do processo avaliativo, a exemplo de alunos estagiários, terceirizados e, talvez, outros interessados (Ribeiro, 2021).

## TECNOLOGIAS DE APOIO À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

De modo geral, as avaliações de desempenho profissional são e devem ser realizadas, tal e qual Worthen, Sanders e Fitzpatrick (2004, p. 38) as definem: um processo formal, estruturado e público, em que “as opções se baseiam em esforços sistemáticos para definir critérios explícitos e obter informações acuradas sobre as alternativas [possíveis de serem consideradas para as tomadas de decisão]”.

Avaliações formais fazem uso de instrumentos avaliativos que favorecem a sistematização dos esforços empreendidos para a coleta de dados e a ampliação da acurácia das informações obtidas, a exemplo de questionários, listas de verificação, roteiros de

entrevista e de observação, e grupos focais. Ao longo do tempo, os tipos de avaliações, as abordagens e os instrumentos avaliativos têm evoluído para se ajustar não só às especificidades do processo avaliativo, que também se desenvolve e se retroalimenta a partir de ações formativas e somativas e da cultura avaliativa local, mas também às necessidades dos envolvidos e interessados.

Não é diferente o que acontece com as tecnologias de apoio à avaliação. À título de ilustração, anteriormente, a avaliação de desempenho profissional na UFRJ se utilizava de questionário, reproduzido em algumas folhas de papel e distribuído, por malote, às unidades administrativas universitárias. Atualmente, a mídia pela qual o servidor técnico-administrativo em Educação fornece os dados demandados pela avaliação de desempenho, agora realizada em 360 graus, é o sistema de informação AVADES. Assim, na condição de usuário final do sistema, o servidor, ao mesmo tempo, interage tanto com as tecnologias avaliativas quanto com as tecnologias de informação e comunicação, que precisam ser aprimoradas no curso do tempo, a partir de processos avaliativos particularizados, promovendo ganhos significativos ao programa de avaliação de desempenho da Universidade.

Embora a qualidade da informação seja frequentemente compreendida como característica subjetiva (Subjetivo, 2021), no campo da Ciência da Informação, há autores céticos em relação à sua cientificidade (Nehmy; Paim, 1998; Valls; Vergueiro, 1998; Nehmy, 1996). Entretanto, há outros que, na literatura, a aceitam sem, contudo, estabelecer consenso (Ferreira, 2011; Stair; Reynolds, 2011; Eppler, 2006; Oletto, 2006; O'Brien, 2004). Sommerville (2003) observa que, mesmo sendo a especificação de um produto orientada para as características desejadas pelo cliente, os usuários podem, ainda, não o considerar de alta qualidade, uma vez que há pessoalidade nos julgamentos (Nance; Arthur, 2002).

Com o intuito de promover a avaliação da qualidade de *softwares*, diversos modelos foram propostos, ao longo do tempo, como o Modelo de Qualidade de *Software* de McCall (Pressman, 2011; Nance; Arthur, 2002) que abriu caminho para outros como o da ISO/IEC 25000:2008 (Associação Brasileira de Normas Técnicas, c2021) ou *System and Software Quality Requirements and Evaluation* (SQuaRE), derivado das normas ISO/IEC 9126 e ISO/IEC 14598.

Dentre os diversos atributos privilegiados na avaliação da qualidade de *software*, a Usabilidade é um dos mais importantes (Paz; Pow-Sang, 2016), quando se refere à forma de interação entre a tecnologia e o seu usuário. Contudo, com o desenvolvimento de novas tecnologias, autores admitiram que a avaliação da qualidade de *software*, ainda que na perspectiva da usabilidade, não fornece ao avaliador ou interessado no programa informações suficientes acerca da aceitação da tecnologia pelo usuário (Vatankhah, Wei; Letchmunan, 2014; Bargas-Avila; Hornbæk, 2011; Davis, 1989), carecendo levar em conta fatores humanos, sociais, motivacionais que podem influenciar no sucesso ou no fracasso da implantação de determinado sistema (Silva, 2006). Diante disso, considerou-se importante agregar ao estudo avaliativo os conhecimentos advindos da Experiência do Usuário do sistema AVADES, expressão originária do inglês *User Experience* e, também, referida por UX. O construto remete a atributo de qualidade subjetivo, dependente de contexto, dinâmico e holístico (Hassenzahl; Law; Hvannberg, 2006) e inclui percepções, objetivos, necessidades e expectativas do usuário, que abrangem todos os detalhes da sua interação com o produto, ocorridos antes, durante e depois do seu uso (Alben, 1996).

# 3

## PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos deste estudo relacionam-se à seleção, caracterização, adaptação e validação do instrumento avaliativo que objetiva avaliar a experiência do usuário do sistema AVADES na UFRJ.

Desta forma, este Capítulo é constituído por quatro seções referentes: à abordagem avaliativa; à caracterização do instrumento selecionado para promover a avaliação da experiência do usuário - Ux-Tips Versão 2; ao processo de adaptação do instrumento e à composição dos painéis de especialistas e as suas funções nas validações agregadas ao instrumento.

## ABORDAGEM AVALIATIVA

Foram duas as abordagens avaliativas adotadas neste estudo. A primeira, de cunho metodológico, resultou da expectativa de agregar valor ao instrumento avaliativo selecionado - UX-Tips Versão 2, expandindo as suas características psicométricas, por meio do estabelecimento das validades técnica e de conteúdo. A segunda, de cunho avaliativo, correspondeu à abordagem centrada em especialistas.

No que diz respeito ao primeiro empreendimento, cabe justificar que, de acordo com a literatura, estudos metodológicos se ocupam de questões relacionadas ao desenvolvimento, à validação e à avaliação de ferramentas e métodos de pesquisa (Tonole, 2019; Lima, 2011; Vergara, 2009; Polit; Beck; Hungler, 2004). E, em relação ao segundo, que a abordagem selecionada se caracteriza por consultar pessoas de exímio conhecimento específico quanto ao seu julgamento de valor em relação ao objeto avaliado, considerando critérios previamente estabelecidos. Sendo uma das mais antigas abordagens, a literatura recomenda que a sua execução conte, preferencialmente, com a participação de diversos *connaisseurs*,

já que uma única opinião restringe a amplitude dos conhecimentos revelados. Entende que um grupo de especialistas possui maior probabilidade de realizar uma avaliação de qualidade (Worthen; Sanders; Fitzpatrick, 2004; Chianca; Marino; Schiesari, 2001).

## AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO: SELEÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DO INSTRUMENTO

A Prática de Pesquisa Inventário Virtual de Instrumentos de Avaliação, ofertada pelo Curso de Mestrado da Faculdade Cesgranrio, promove a busca e o estudo analítico de instrumentos de medida e avaliação, capazes de subsidiar a elaboração de dissertações dos mestrandos. A partir desta experiência acadêmica, teve-se acesso a um conjunto maior de construtos e instrumentos avaliativos alinhados ao tema do projeto de dissertação inicial. O aprofundamento das leituras relacionadas àqueles conteúdos e ferramentas contribuiu para que a temática da dissertação fosse revisada e, ao final, recaísse sobre a Experiência do Usuário. A busca de instrumentos relativos a esse construto permitiu conhecer as abordagens privilegiadas por 25 deles, a exemplo de Vermeeren, Law, Roto, Obrist, Hoonhout, e Väänänen-Vainio-Mattila (2010), Hassenzahl, Burmester, Koller (2003), Hassenzahl, Law e Hvannberg (2006), Desmet, Overbeeke e Tax, (2001), Nielsen e Molich (1990).

Embora o *User eXperience Technique for Interactive Products* ou o *UX-Tips Versão 2* (Marques, 2019) apresente conteúdo equivalente ao de outros instrumentos analisados, optou-se por selecioná-lo porque: a) as suas qualificações técnicas, extensão e simplicidade o convertem em excelente opção para avaliar a experiência do usuário do sistema AVADES, ainda não considerada pelo Programa de Avaliação de Desempenho da UFRJ; e b) a conjugação das metodologias qualitativas e quantitativas, no instrumento, possibilita não só o aprofundamento da informação coletada, mas também, a checagem da sua consistência interna, a partir do confronto dos dados de diferentes naturezas.

Quanto à sua caracterização, o UX-Tips Versão 2 (Marques, 2019) é produto de dissertação desenvolvida junto ao Curso de Mestrado em Informática da Universidade Federal do Amazonas, possuindo 29 itens avaliativos, atrelados a 13 Fatores, que são apresentados a partir de seus títulos e descrições. A não concordância do respondente com qualquer aspecto avaliado pelo instrumento implica na construção de justificativa, a ser registrada em um quadro de problemas, favorecendo a posterior análise dos argumentos e a correção do item, se pertinente (Marques, 2019).

A validade empírica da ferramenta foi estabelecida junto a trabalhadores da indústria especializada em serviços de tecnologia da informação e comunicação, na cidade de Manaus, no ano de 2019 (Marques, 2019), quando da sua elaboração. Outro traço distintivo da ferramenta a observar, relaciona-se aos seus possíveis usos: em caso normativo, ocupa-se da orientação do desenvolvimento de um produto de *software*; em caso avaliativo, aprecia a sua adequação, considerando a experiência do usuário e utiliza-se de lista de verificação, similarmente à avaliação heurística de Nielsen e Molich (1990). Marques (2019) acrescenta que o preenchimento do UX-Tips Versão 2 seja feito por especialista ou usuário, sob a supervisão do primeiro, quando objetivar a inspeção do produto ou a sua testagem, respectivamente.

## AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO: ADAPTAÇÃO DO INSTRUMENTO

Com certa frequência, se transposto(s) de um contexto para outro(s), instrumentos avaliativos podem requerer adaptação, isto porque, no novo meio, pode ser necessário privilegiar outros aspectos não focalizados pela versão original, ou, até, ajustar a sua abordagem. Quando essas intervenções se fazem necessárias, ocorrem adaptações, uma vez que, adaptar significa ajustar uma coisa à outra; tornar algo adequado à determinada situação; levar a informação,

o conhecimento ou a tecnologia, produzida para atender a finalidade específica, para outra instância da vida pessoal ou coletiva. Adaptações de metodologias e de instrumentos avaliativos são de grande valia para pesquisas e avaliações.

Afinado com esta discussão, o estudo ponderou a necessidade de adaptar o instrumento UX-Tips Versão 2 (Marques, 2019), apreciando seus Fatores, (considerando títulos e descrições), as partes do instrumento propriamente ditas (apresentação, instruções, blocos e itens) e a forma de uso recomendada, conforme descrito a seguir.

Para fins de tomada de decisão, os títulos e as descrições originais dos Fatores foram analisados quanto às suas pertinência e adequação para o contexto deste estudo avaliativo - avaliação da experiência do usuário no âmbito da avaliação de desempenho da UFRJ. Assim, por meio da análise de pertinência, buscou-se constatar a afinidade, o pertencimento ou o alinhamento de cada Fator em relação ao cenário do estudo. Por outro lado, por meio da análise de adequação, verificou-se o quão ajustado, apropriado ou conveniente mostrava-se o Fator analisado, para cumprir a função que, no novo contexto, lhe estava sendo atribuída.

Em relação às partes, a apresentação e as instruções também foram ajustadas para servir ao próximo contexto de uso do instrumento avaliativo. No que diz respeito aos itens, foram submetidos tanto às análises de pertinência e de adequação, descritas anteriormente, mas também à análise de suficiência, que se ocupou de averiguar se o conjunto de itens bastava para abordar o Fator a que se referia.

### *Adaptação de fatores*

Na sequência, os 13 Fatores do UX-Tips Versão 2 (Marques, 2019) foram submetidos às análises de pertinência e de adequação, revelando que 10 deles (Fatores Estética, Emoção, Engajamento,

Facilidade de uso e aprendizagem, Utilidade, Controle, *Feedback*, Eficiência, Valor Agregado e Satisfação), por serem pertinentes ao novo contexto avaliativo, deveriam ser mantidos. Após a realização da análise de adequação, novas redações para as descrições desses Fatores foram propostas em função do estudo (Quadro 2).

**Quadro 2 - Adequação dos Fatores**

Fatores	Descrição Original	Descrição Adaptada
1) Estética	Avalia as características específicas da interface, como o layout da tela e gráficos/imagens, e as impressões estéticas globais sobre site e o apelo sensorial.	Avalia as características específicas da interface ( <i>layout</i> da tela, gráficos/imagens e impressões estéticas gerais), apelando sensorialmente ao usuário.
2) Emoção	Avalia a experiência emocional que os usuários derivam do sistema.	Avalia a experiência emocional que o usuário constrói a partir de sua interação com o sistema AVADES.
3) Engajamento	Avalia se usar o produto é interessante e motivante. Se o usuário se sente motivado para um uso adicional.	Avalia se o uso do sistema AVADES é interessante, motivando o usuário para usá-lo outras vezes.
4) Facilidade de uso e aprendizagem	Avalia a facilidade em usar e aprender o produto.	Avalia a facilidade de uso do sistema AVADES, favorecendo a sua aprendizagem.
5) Utilidade	Avalia a percepção do usuário em relação ao quanto a aplicação contribui para a execução de suas tarefas.	Avalia a percepção do usuário em relação ao quanto o sistema AVADES contribui para a execução das tarefas relacionadas à Avaliação de Desempenho.
6) Controle	Avalia quão "no comando" os usuários se sentem sobre sua experiência com o produto.	Avalia o quanto o usuário supõe controlar o sistema AVADES.
7) <i>Feedback</i>	<i>Avalia as informações que são enviadas ao usuário sobre a ação que foi realizada ou o resultado do que foi realizado.</i>	Avalia as informações enviadas ao usuário sobre a ação ou o resultado realizado pelo sistema AVADES.

Fatores	Descrição Original	Descrição Adaptada
8) Eficiência	Avalia se o uso do produto é rápido e eficiente. Se a interface do usuário é organizada.	Avalia a eficiência do sistema AVADES, considerando a sua rapidez e organização.
9) Valor Agregado	Avalia o quanto o produto é valioso para o usuário.	Avalia o quanto o sistema AVADES alinha-se com os valores do usuário.
10) Satisfação	Avalia o nível de satisfação das necessidades dos usuários, desejos e anseios em relação à qualidade esperada.	Avalia o nível de satisfação das necessidades, dos desejos e anseios do usuário em relação à qualidade do sistema AVADES.

Fonte: Moraes (2022) adaptado de Marques (2019).

Justificam-se as adequações redacionais tendo em vista tanto os atributos da simplicidade e da clareza textuais quanto à expectativa de se enfatizar o contexto do estudo, isto é, o sistema AVADES situado no âmbito da Avaliação de Desempenho dos servidores técnico-administrativos em Educação da UFRJ. Na etapa seguinte, o produto dessas adaptações foi submetido à avaliação e validação de conteúdo por especialistas em Tecnologia da Informação e Comunicação.

Por último, destacam-se os motivos pelos quais três Fatores (Inovador, Social e Características Físicas) foram descartados no estudo: a) *Fator Inovador*, porque a maioria dos usuários do sistema AVADES não dispõe de experiência anterior com aplicação digital equivalente, o que lhe impede de inferir a inovação ou a obsolescência do sistema AVADES; b) *Fator Social*, porque a sua descrição não é compatível com a natureza do processo da avaliação de desempenho da UFRJ, que privilegia o sigilo e a confidencialidade dos dados compartilhados entre avaliados e avaliadores; c) *Fator Características Físicas (Aplicável para Aplicativos Móveis)*, porque tanto o seu título quanto a sua descrição restringem o emprego do Fator a plataformas móveis, o que não é o caso do sistema AVADES, construído a partir de tecnologias *web* e executado em servidor que necessita de

cliente para acessá-lo, em geral, navegador *web*. Ou seja, mesmo que o acesso seja possível por meio de navegadores em plataformas móveis, o Fator se destina especificamente a aplicativos nativos deste tipo de plataforma.

### *Adaptação dos itens e de outras partes do instrumento*

Inicialmente, alterou-se o título original do instrumento, que passou a denominar-se *UX-Tips Versão 2 - Adaptada*, objetivando destacar o processo de adaptação realizado. Quanto às demais modificações, são introduzidas por meio de elaborações textuais e de Quadros, iniciando-se por aquelas processadas na apresentação do instrumento (Quadro 3) e em suas instruções (Quadro 4).

**Quadro 3 - Adaptação da Apresentação do UX-Tips Versão 2**

Redação Original	Redação Adaptada
Vamos avaliar a User eXperience do aplicativo ____! Para isso, você irá utilizar a técnica UX-Tips que está na próxima página.	Este questionário lhe permite avaliar a sua experiência de uso do sistema AVADES. Os dados fornecidos por você serão utilizados apenas para o aprimoramento do sistema e da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO na UFRJ. Por essas razões, leia as 26 afirmações apresentadas e registre as suas opiniões. A sua colaboração é importante para toda a comunidade da UFRJ.

Fonte: Moraes (2022).

O argumento que amparou a adaptação redacional da apresentação do instrumento apoiou-se nas necessidades de: a) informar o propósito do instrumento avaliativo no contexto específico do sistema AVADES na UFRJ; b) publicizar e institucionalizar o uso atribuído aos dados coletados; c) incentivar a participação, a colaboração e a livre expressão do pensamento avaliativo entre os usuários do sistema; e d) cientificar a comunidade universitária envolvida, quanto aos possíveis benefícios a serem alcançados a partir da utilização do instrumento.

O Quadro 4 exhibe as adaptações efetuadas nas instruções gerais da versão original do instrumento.

**Quadro 4 - Adaptação das Instruções gerais do UX-Tips Versão 2**

Redação Original	Redação Adaptada
<p>Como usar os itens da técnica para avaliar a User eXperience?</p> <p>Os itens representam aspectos positivos que devem conter na aplicação avaliada. Quando a aplicação não apresenta uma característica relacionada a algum item, isto deve ser indicado como um aspecto negativo da aplicação. Veja exemplo abaixo:</p> <p>O item EST1 significa: "A aplicação apresenta um design de interface agradável e bonito". Mas, ao usá-lo eu estou indicando que a interface da aplicação NÃO é agradável, pois a forma como os elementos são apresentados é desorganizada, ferindo o item EST1. Obs: Se você achar que um problema pode estar relacionado a mais de um item da técnica, indique os itens na Tabela de Problemas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Em cada afirmação, marque SIM ou NÃO, expressando a sua concordância ou discordância.</li> <li>▪ Em caso de resposta negativa (NÃO), justifique a sua opinião.</li> </ul>

Fonte: Moraes (2022).

As razões que motivaram as modificações da redação original das instruções deveram-se à finalidade que cumpre esta parte estrutural do instrumento avaliativo: fornecer, com clareza, precisão e objetividade, as diretrizes que devem ser consideradas pelos respondentes, promovendo o correto uso de quaisquer instrumentos (Elliot; Hildenbrand; Berenger, 2012).

Os 13 blocos originais do instrumento avaliativo foram eliminados em favor de sua simplificação; o que fez com que a versão adaptada se referisse apenas ao tema central - a Experiência do Usuário. Desse modo, a unificação dos blocos trouxe simplificação visual, reduzindo espaçamento e elementos na disposição gráfica do instrumento. Também, porque desassociou itens e Fatores, abreviou de exposição de informações técnicas ao respondente. Esta decisão foi tomada porque, no contexto do estudo, o instrumento alcança toda a população usuária do sistema AVADES, fortemente caracterizada por suas heterogeneidades etária, educacional, profissional.

Na sequência, procederam-se às análises de pertinência e adequação dos itens em relação ao objeto avaliado (Quadro 5).

**Quadro 5 - Produtos das análises de pertinência e de adequação dos itens**

Fator	Itens (Redação Original)	Pertinência	Adequação	Versão a ser utilizada
1) Estética	1. A aplicação apresenta um design de interface agradável e bonito.	Sim	Não	Adaptada
	2. O esquema de cores e contrastes apresentado é adequado.	Sim	Não	Adaptada
2) Emoção	3. É prazeroso/gosto de usar a aplicação.	Sim	Não	Adaptada
	4. A aplicação permite que o usuário se sinta feliz ao usá-la.	Sim	Não	Adaptada
3) Engajamento	5. A aplicação desperta o interesse de obtê-la.	Não		
	6. A aplicação estimula a vontade de recomendá-la a outras pessoas.	Não		
	7. A aplicação estimula a curiosidade em conhecê-la mais.	Sim	Não	Adaptada
4) Facilidade de uso e aprendizagem	8. A interface da aplicação é consistente (ou seja, mesmos itens da interface representam as mesmas coisas).	Sim	Não	Adaptada
	9. O conteúdo da aplicação (textos, imagens, informações, ícones) são apresentados de forma visível e compreensível.	Sim	Não	Adaptada
	10. As funcionalidades da aplicação fazem o que elas aparentam fazer.	Sim	Não	Adaptada

Fator	Itens (Redação Original)	Pertinência	Adequação	Versão a ser utilizada
	11. A aplicação é fácil suficiente para realizar as atividades sem dificuldades.	Sim	Não	Adaptada
	12. A aplicação disponibiliza de maneira visível dicas ou guias de como usá-la.	Sim	Não	Adaptada
	13. A aplicação não exige muito esforço mental para lembrar como usá-la.	Sim	Não	Adaptada
5) Utilidade	14. A aplicação auxilia em uma atividade importante.	Sim	Não	Adaptada
6) Controle	15. A aplicação permite controlar a interação da forma que o usuário deseja.	Sim	Não	Adaptada
7) <i>Feedback</i>	16. A aplicação fornece informações sobre as ações que o usuário realiza.	Sim	Não	Adaptada
	17. A informação sobre as ações do usuário é objetiva e compreensível.	Sim	Não	Adaptada
8) Eficiência	18. A aplicação processa as informações rapidamente.	Sim	Não	Adaptada
	19. A aplicação permite usar atalhos para realizar algumas atividades.	Sim	Não	Adaptada
9) Valor Agregado	20. A aplicação gera valor (apresenta benefícios que fazem o usuário preferir esta aplicação ao invés das concorrentes).	Sim	Não	Adaptada
	21. A aplicação possui/ representa valores que são importantes para o usuário.	Sim	Não	Adaptada

Fator	Itens (Redação Original)	Pertinência	Adequação	Versão a ser utilizada
10) Satisfação	22. A aplicação atende às expectativas do usuário.	Sim	Não	Adaptada
	23. A aplicação cumpre o que se espera que ela faça.	Sim	Não	Adaptada

Fonte: Moraes (2022).

Dos 23 itens relacionados (Quadro 5), dois foram julgados não pertinentes ao estudo. No primeiro caso (item 5), porque, sendo o sistema AVADES uma aplicação *web*, o seu uso depende exclusivamente do acesso do usuário, não sendo possível a sua obtenção por quaisquer meios. No segundo (item 6), não cabe recomendar o sistema a outras pessoas porque a sua utilização é compulsória na UFRJ e não existe outra forma de realizar a avaliação de desempenho.

A análise de adequação, realizada pelos especialistas em Tecnologia da Informação, e também exposta a partir do Quadro 5, apontou que: a) a necessidade de os itens 1, 2, 9 e 17 serem desdobrados em outros, respectivamente os itens 1a, 1b, 2a, 2b, 9a, 9b, 17a e 17b, para eliminar a duplicidade de aspectos abordados; b) as construções de todos os itens (1, 3 a 16, 18 a 23) necessitaram de adaptação, para favorecer as suas compreensibilidades; e c) as formulações de todos os itens, exceto o de número 20, requereram substituir a expressão "a aplicação" por "o AVADES", ajustando a terminologia do instrumento ao contexto específico do sistema. Essas modificações estão expostas a partir do Quadro 6.

**Quadro 6 - Adaptações das redações de itens**

<b>Redação Original</b>	<b>Redação Adaptada</b>
1) A aplicação apresenta um design de interface agradável e bonito.	1a) As telas do AVADES são bonitas.
	1b) A estética do AVADES é agradável.
2) O esquema de cores e contrastes apresentado é adequado.	2a) O esquema de cores do AVADES é adequado.
	2b) O esquema de contrastes do AVADES é adequado.
3) É prazeroso/gosto de usar a aplicação.	3) O uso do AVADES é prazeroso.
4) A aplicação permite que o usuário se sinta feliz ao usá-la.	4) O uso do AVADES lhe deixa à vontade.
7) A aplicação estimula a curiosidade em conhecê-la mais.	7) O uso do AVADES desperta curiosidade para conhecê-lo melhor.
8) A interface da aplicação é consistente (ou seja, mesmos itens da interface representam as mesmas coisas).	8) As telas do AVADES e os seus elementos (textos, imagens, informações e ícones) têm a mesma identidade.
9) O conteúdo da aplicação (textos, imagens, informações, ícones) são apresentados de forma visível e compreensível.	9a) Os elementos do AVADES são facilmente percebidos.
	9b) Os elementos do AVADES são facilmente compreensíveis.
10) As funcionalidades da aplicação fazem o que elas aparentam fazer.	10) O AVADES realiza as suas funções adequadamente.
11) A aplicação é fácil suficiente para realizar as atividades sem dificuldades.	11) As atividades de avaliação de desempenho são realizadas facilmente no AVADES.
12) A aplicação disponibiliza de maneira visível dicas ou guias de como usá-la.	12) O AVADES disponibiliza todas as orientações necessárias para o seu uso adequado.
13) A aplicação não exige muito esforço mental para lembrar como usá-la.	13) O uso do AVADES é fácil de ser lembrado.
14) A aplicação auxilia em uma atividade importante.	14) O AVADES é essencial para a avaliação de desempenho.

Redação Original	Redação Adaptada
15) A aplicação permite controlar a interação da forma que o usuário deseja.	15) O usuário detém o controle do AVADES.
16) A aplicação fornece informações sobre as ações que o usuário realiza.	16) O AVADES comunica as ações realizadas pelo sistema.
17) A informação sobre as ações do usuário é objetiva e compreensível.	17a) A informação sobre as ações do usuário é objetiva.
	17b) A informação sobre as ações do usuário é compreensível.
18) A aplicação processa as informações rapidamente.	18) O AVADES processa as informações rapidamente.
19) A aplicação permite usar atalhos para realizar algumas atividades.	19) As atividades da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO são eficientemente realizadas no AVADES.
20) A aplicação gera valor (apresenta benefícios que fazem o usuário preferir esta aplicação ao invés das concorrentes).	20) O AVADES traz benefícios ao usuário.
21) A aplicação possui/representa valores que são importantes para o usuário.	21) O usuário reconhece o valor do AVADES.
22) A aplicação atende às expectativas do usuário.	22) O AVADES atende às expectativas do usuário.
23) A aplicação cumpre o que se espera que ela faça.	23) O AVADES cumpre adequadamente a função de gerenciar as atividades da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.

Fonte: Moraes (2022).

Por ocasião da análise da suficiência, considerou-se importante construir e validar dois itens (Quadro 7), relacionados ao Fator Eficiência, para que o usuário expressasse os seus julgamentos quanto à: a) latência do serviço - tempo de espera para a entrega de um serviço, contado desde a sua requisição e; b) disponibilidade do serviço - tempo de atendimento à requisição efetuada, relacionada à prontidão da infraestrutura (Einav, 2019; An, 2017; Akamai, 2017; Barros; Oliveira; Oliveira, 2013). Além desses itens, também se julgou relevante construir dois outros, também exibidos no Quadro 7, porém dissociados de Fatores, para identificar os pontos fortes e fracos do sistema segundo a experiência de uso dos usuários.

**Quadro 7 - Construção de itens**

Fator	Itens
Eficiência	1) O AVADES está sempre disponível para os seus usuários.
	2) As telas do AVADES são rapidamente exibidas.
	3) Liste os Pontos Fortes do Sistema AVADES.
	4) Liste os Pontos Fracos do Sistema AVADES.

Fonte: Moraes (2022).

O produto relativo à adaptação e à construção de itens foi submetido aos especialistas de Tecnologia da Informação e Comunicação, para fins de ratificar as análises realizadas (isto é, análises de pertinência, de adequação e de suficiência dos itens) e estabelecer as validades de conteúdo.

As últimas adaptações processadas no instrumento são ilustradas a partir do Quadro 8 e dizem respeito à forma de identificação dos itens no instrumento adaptado, à forma de registro das respostas negativas, apresentadas dos respondentes, e ao local destinado à inclusão das justificativas dessas respostas.

**Quadro 8 - Demais adaptações**

Original	Adaptação	Justificativa
1) A identificação original dos itens remete ao nome do Fator, acrescido de número sequencial.	Substituição da identidade dos itens, por numeração sequencial.	Identificar cada item perante o único bloco integrante do instrumento.
2) O registro apenas das respostas negativas ocorre na Tabela de Problemas Identificados (Marques, 2019).	Incorporação de colunas SIM e NÃO, tanto para respostas positivas quanto negativas.	Facilitar o registro do julgamento do respondente.

Original	Adaptação	Justificativa
3) O registro das justificativas dadas às respostas negativas ocorre na Tabela de Problemas Identificados (Marques, 2019).	Inclusão de campos abertos junto aos itens para registro de justificativas.	Simplificar o uso do instrumento, abolindo o uso da Tabela de Problemas Identificados (Marques, 2019).

Fonte: Moraes (2022).

O produto das adaptações recém apresentadas foi incorporado à versão adaptada do instrumento avaliativo, e submetido à avaliação e validação técnica de especialistas em Educação e Avaliação.

## VALIDAÇÕES POR PAINÉIS DE ESPECIALISTAS

A qualificação das adaptações foi atestada por dois painéis de especialistas, encarregados de proceder, respectivamente, às validações de conteúdo e técnica a partir de seus conhecimentos e de suas experiências profissionais.

No caso, a validação de conteúdo envolveu cinco especialistas, designados por EC1, EC2, EC3, EC4, EC5, e graduados em Tecnologia da Informação e Comunicação, que possuem pelo menos 10 anos de experiência na área e conhecimento acerca da concepção e/ou do desenvolvimento do projeto do sistema AVADES, por terem participado de alguma(s) de suas etapas.

Quanto à validação técnica, foi executada por duas professoras da Faculdade Cesgranrio, uma PhD. Em Educação e uma doutora em Ciências Sociais, e por uma mestra em Avaliação, egressa do Mestrado Profissional em Avaliação da Faculdade Cesgranrio, também graduada em Letras - Português e Latim, identificadas por ET1, ET2, e ET3, respectivamente. Desse modo, os dois painéis foram compostos por profissionais reconhecidamente qualificados para julgar e validar as adaptações realizadas na versão original do instrumento UX-Tips Versão 2.

Durante a validação de conteúdo - grau em que um instrumento avaliativo reflete o domínio específico do conteúdo que mensura (Sampieri; Collado; Lucio, 2013) -, coube julgar: a) a adequação das descrições adaptadas dos Fatores e b) a pertinência dos itens aos Fatores, a adequação redacional dos itens e a suficiência dos itens adaptados, por Fator, considerando o proposto pelo instrumento original (Marques, 2019). Assim, o procedimento metodológico adotado foi análogo àquele realizado, por ocasião da transposição dos critérios (Fatores e indicadores) e itens avaliativos originais, para o contexto de avaliação do sistema AVADES.

Por ocasião da validação técnica - que se ocupa da qualidade técnica de construção do instrumento, considerando-o em todas as suas partes (Elliot, Hildenbrand, Berenger, 2012), coube julgar o título, a apresentação, as instruções e os itens, quanto aos atributos linguísticos da clareza, precisão, adequação e objetividade. No que diz respeito à diagramação do instrumento, o julgamento incidiu sobre a clareza, a simplicidade e a agradabilidade.

Os materiais necessários às validações de conteúdo e técnica foram antecidos por carta convite e enviados aos especialistas, por aplicativo de mensageria, *Telegram*, e por *e-mail*, respectivamente, formalizando contato pessoal prévio. Solicitou-se que o encaminhamento das respostas ocorresse no prazo máximo de uma semana, contada a partir de 26/05/2022, para a validação de conteúdo, e de 03/06/2022, para a validação técnica.

Os produtos da validação de conteúdo (avaliação e validação das descrições dos Fatores e dos itens) acham-se expostos no Capítulo Resultados e Conclusões, Partes I e II, enquanto, os da validação técnica (avaliação e validação do título, da apresentação, das instruções, dos itens e da diagramação) encontram-se no Capítulo Resultados e Conclusões, Parte III.

# 4

## RESULTADOS E CONCLUSÕES

Neste Capítulo, os resultados e as conclusões do estudo são apresentados em quatro partes: da Parte I, constam o julgamento e a validação de conteúdo da adaptação das descrições dos Fatores, considerando a adequação redacional; da Parte II, o julgamento e a validação de conteúdo da adaptação dos itens avaliativos perante os critérios de pertinência, adequação e suficiência; da Parte III, a avaliação e validação técnica da versão adaptada (forma intermediária) do instrumento avaliativo em relação aos atributos da clareza, precisão, adequação e objetividade; da Parte IV, apresenta-se a versão adaptada (forma final) do instrumento avaliativo, seguido das recomendações de uso, conclusões e recomendações.

## RESULTADOS DAS VALIDAÇÕES

Após coletados, calcularam-se as distribuições de frequência dos dados quantitativos, bem como as proporções de concordância e discordância inter juízes ocorridas junto aos aspectos avaliados. Os dados de natureza qualitativa foram mediados pelas análises textual, temática e interpretativa (Severino, 2017; Lakatos; Marconi, 2003) e, em seguida, para verificar as suas coerências e consistências, foram cotejados aos dados quantitativos, favorecendo revisões ou ratificações dos julgamentos dos especialistas.

Em seguida, passou-se à definição do ponto de corte do estudo. Normalmente pontos de corte são determinados arbitrariamente, pois remetem a valores que variam em função daquilo que é apreciado. Para fins do estabelecimento da validade de conteúdo, Lynn (1986) sugere o consenso absoluto dos especialistas que integram painéis com, no máximo, cinco membros. Diante da complexidade, amplitude e subjetividade do conceito relativo à Experiência do Usuário, optou-se por flexibilizar a recomendação apresentada, estabelecendo distintos pontos de corte para a validade de conteúdo

e para validade técnica, de maneira a permitir, no máximo, um julgamento discordante dos demais. Desse modo, o valor do primeiro correspondeu a 0,80, por envolver cinco especialistas e o do segundo, 0,67, por envolver somente três.

## RESULTADOS DA VALIDAÇÃO DAS DESCRIÇÕES DOS FATORES (PARTE I)

Os resultados apresentados na Parte I referem-se à validação de conteúdo das adaptações das descrições dos 10 Fatores considerados adequados para avaliar a Experiência do Usuário do Sistema AVADES no âmbito da UFRJ. O resultado do julgamento realizado pelo painel de especialistas em conteúdo procedeu conforme exibe o Quadro 9.

**Quadro 9 - Julgamento da Adequação dos Fatores**

Fator			Avaliação dos Juízes	
Título	Descrição Original	Descrição Adaptada	SIM	NÃO
1) Estética	Avalia as características específicas da interface, como o layout da tela e gráficos/imagens, e as impressões estéticas globais sobre site e o apelo sensorial.	Avalia as características específicas da interface ( <i>layout</i> da tela, gráficos/imagens e impressões estéticas gerais), apelando sensorialmente ao usuário.	4	1
2) Emoção	Avalia a experiência emocional que os usuários derivam do sistema.	Avalia a experiência emocional que o usuário constrói a partir de sua interação com o sistema AVADES.	5	-
3) Engajamento	Avalia se usar o produto é interessante e motivante. Se o usuário se sente motivado para um uso adicional.	Avalia se o uso do sistema AVADES é interessante, motivando o usuário para usá-lo outras vezes.	5	-

Fator			Avaliação dos Juízes	
Título	Descrição Original	Descrição Adaptada	SIM	NÃO
4) Facilidade de uso e aprendizagem	Avalia a facilidade em usar e aprender o produto.	Avalia a facilidade de uso do sistema AVADES, favorecendo a sua aprendizagem e assimilação. <b>[acréscimo - Moraes (2022)].</b>	4	1
5) Utilidade	Avalia a percepção do usuário em relação ao quanto a aplicação contribui para a execução de suas tarefas.	Avalia a percepção do usuário em relação ao quanto o sistema AVADES contribui para a execução das tarefas relacionadas à AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.	5	-
6) Controle	Avalia quão "no comando" os usuários se sentem sobre sua experiência com o produto.	Avalia o quanto o usuário supõe controlar o <b>uso</b> do sistema AVADES. <b>[acréscimo - Moraes (2022)].</b>	4	1
7) <i>Feedback</i>	Avalia as informações que são enviadas ao usuário sobre a ação que foi realizada ou o resultado do que foi realizado.	Avalia as informações enviadas ao usuário sobre a ação ou o resultado realizado pelo sistema AVADES.	5	-
8) Eficiência	Avalia se o uso do produto é rápido e eficiente. Se a interface do usuário é organizada.	Avalia a eficiência do sistema AVADES, considerando a sua rapidez e organização.	4	1
9) Valor Agregado	Avalia o quanto o produto é valioso para o usuário.	Avalia o quanto o sistema AVADES alinha-se com os valores do usuário.	5	-
10) Satisfação	Avalia o nível de satisfação das necessidades dos usuários, desejos e anseios em relação à qualidade esperada.	Avalia o nível de satisfação das necessidades, dos desejos e anseios do usuário em relação ao <b>uso</b> do sistema AVADES. <b>(substituição - ECI)</b>	4	1

Legenda: Os acréscimos/substituições e as suas fontes encontram-se negritados.

Fonte: Moraes (2022).

As adaptações das descrições propostas, para os Fatores, foram consideradas adequadas para o estudo, pelo painel de especialistas, atendendo ao ponto de corte estabelecido. Junto aos Fatores Emoção, Engajamento, Utilidade, Feedback e Valor Agregado, o consenso inter juízes atingiu o percentual máximo de concordância. Em contrapartida, os julgamentos discordantes impactaram negativamente o percentual máximo de concordância nos demais Fatores (Facilidade de uso e aprendizagem, Controle, Satisfação, Eficiência e Estética) para 0,80. As considerações apresentadas para os dois primeiros fatores (Facilidade de uso e aprendizagem, e Controle) não puderam ser incorporadas diretamente às suas descrições, mas contribuíram para a maior qualificação das redações das versões adaptadas, quando sugeriram o emprego dos termos *assimilação* e *uso*, respectivamente.

Quanto ao terceiro Fator (Satisfação), o especialista EC1 indicou que o foco de sua descrição é o uso do sistema, e não a sua qualidade. Sugeriu duas possibilidades redacionais, visando aprimoramento: exclusão da palavra qualidade ou a sua substituição pelo termo *uso*, sendo acolhida essa última opção. No que tange às descrições dos dois últimos Fatores (Eficiência e Estética), as justificativas e sugestões apresentadas pelo especialista EC3 não foram acatadas, pois foram julgadas pouco adequadas.

## RESULTADOS DA VALIDAÇÃO DOS ITENS (PARTE II)

Os resultados da Parte II refletem a validação de conteúdo das adaptações dos itens adaptados para abarcar os Fatores validados. O processo consistiu de três rodadas de consulta ao painel de especialistas e os resultados atinentes à primeira rodada são expostos por meio do Quadro 10.

Quadro 10 - Julgamento da Pertinência das redações adaptadas dos itens

Fator	Item		Avaliação dos Juízes	
	Título	Redação Original	Redação Adaptada	SIM
1) Estética	1) A aplicação apresenta um design de interface agradável e bonito.	1) As telas do AVADES são bonitas.	4	1
		2) A estética do AVADES é agradável.	5	-
	2) O esquema de cores e contrastes apresentado é adequado.	3) O esquema de cores do AVADES é adequado.	5	-
		4) O esquema de contrastes do AVADES é adequado.	5	-
2) Emoção	3) É prazeroso/gosto de usar a aplicação.	5) O uso do AVADES é prazeroso.	5	-
	4) A aplicação permite que o usuário se sinta feliz ao usá-la.	6) O uso do AVADES lhe deixa à vontade.	5	-
3) Engajamento	7) A aplicação estimula a curiosidade em conhecê-la mais.	7) O uso do AVADES desperta curiosidade para conhecê-lo melhor.	5	-
4) Facilidade de uso e aprendizagem	8) A interface da aplicação é consistente (ou seja, mesmos itens da interface representam as mesmas coisas).	8) As telas do AVADES e os seus elementos (textos, imagens, informações e ícones) têm a mesma identidade.	4	1
4) Facilidade de uso e aprendizagem	9) O conteúdo da aplicação (textos, imagens, informações, ícones) são apresentados de forma visível e compreensível.	9) Os elementos do AVADES são facilmente percebidos.	5	-
		10) Os elementos do AVADES são facilmente compreensíveis.	5	-
	10) As funcionalidades da aplicação fazem o que elas aparentam fazer.	11) O AVADES realiza as suas funções adequadamente. <b>(ressubmetido ao Painel)</b>	1	4

Fator	Item		Avaliação dos Juízes	
	Título	Redação Original	Redação Adaptada	SIM
	11) A aplicação é fácil suficiente para realizar as atividades sem dificuldades.	12) As atividades de AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO são realizadas facilmente no AVADES.	5	-
	12) A aplicação disponibiliza de maneira visível dicas ou guias de como usá-la.	13) O AVADES disponibiliza todas as orientações necessárias para o seu uso adequado.	5	-
	13) A aplicação não exige muito esforço mental para lembrar como usá-la.	14) O uso do AVADES é fácil de ser lembrado.	5	-
5) Utilidade	14) A aplicação auxilia em uma atividade importante.	15) O AVADES é essencial para a AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.	5	-
6) Controle	15) A aplicação permite controlar a interação da forma que o usuário deseja.	16) O usuário detém o controle do AVADES.	4	1
7) <i>Feedback</i>	16) A aplicação fornece informações sobre as ações que o usuário realiza.	17) O AVADES comunica as ações realizadas pelo sistema.	5	-
	17) A informação sobre as ações do usuário é objetiva e compreensível.	18) A informação sobre as ações do usuário é objetiva.	5	-
		19) A informação sobre as ações do usuário é compreensível.	5	-
8) Eficiência	18) A aplicação processa as informações rapidamente.	20) O AVADES processa as informações rapidamente.	5	-
	--	*21) O AVADES está sempre disponível para os seus usuários.	5	-
	--	*22) As telas do AVADES são rapidamente exibidas.	5	-

Fator	Item		Avaliação dos Juízes		
	Título	Redação Original	Redação Adaptada	SIM	NÃO
		19) A aplicação permite usar atalhos para realizar algumas atividades.	23) As atividades da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO são eficientemente realizadas no AVADES.	5	-
9) Valor agregado		20) A aplicação gera valor (apresenta benefícios que fazem o usuário preferir esta aplicação ao invés das concorrentes).	24) O uso do AVADES traz benefícios ao usuário.	5	-
		21) A aplicação possui/ representa valores que são importantes para o usuário.	25) O usuário reconhece o valor do AVADES.	5	-
10) Satisfação		22) A aplicação atende às expectativas do usuário.	26) O AVADES atende às expectativas do usuário.	5	-
		23) A aplicação cumpre o que se espera que ela faça.	27) O AVADES cumpre adequadamente a função de gerenciar as atividades da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.	5	-

Legenda: \* O asterisco destaca os itens criados pelo autor.

Fonte: Moraes (2022).

Do conjunto de 27 itens, sendo 25 adaptados e dois construídos pelo autor, 26 foram julgados pertinentes pelo painel de especialistas de conteúdo, o que representou a proporção de aceitação de 0,93 e revelou consenso absoluto em 23 itens e consenso de 0,80 nos itens 1, 8 e 16. O item 11 foi o único que não alcançou o ponto de corte no estudo: contrariamente à opinião do especialista  $E_{C1}$ , que o considerou pertinente ao Fator Facilidade de Uso e Aprendizagem,  $E_{C3}$  o julgou impertinente; e os demais ( $E_{C2}$ ,  $E_{C4}$  e  $E_{C5}$ ) sugeriram a sua realocação junto a um dos seguintes Fatores: Utilidade ou Eficiência ou Satisfação.

**Quadro 11 - Julgamento da adequação das redações adaptadas dos itens**

Redação Adaptada do Item	Avaliação dos Juízes	
	SIM	NÃO
1) As telas do AVADES são <b>visualmente agradáveis</b> . (substituição - E <sub>12</sub> )	3	2
2) A estética do AVADES é agradável.	4	1
3) O esquema de cores do AVADES é adequado.	5	-
4) O esquema de contrastes do AVADES é adequado.	5	-
5) O uso do AVADES é prazeroso.	5	-
6) O uso do AVADES lhe deixa confortável. (substituição - E <sub>13</sub> )	3	2
7) O uso do AVADES desperta curiosidade para conhecê-lo melhor.	5	-
8) As telas do AVADES e os seus elementos (textos, imagens, informações e ícones) têm a mesma identidade.	4	1
9) Os elementos do AVADES são facilmente percebidos.	5	-
10) Os elementos do AVADES são facilmente compreensíveis.	5	-
11) O AVADES realiza as suas funções adequadamente.	0	2
12) As atividades de AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO são realizadas facilmente no AVADES.	5	-
13) O AVADES disponibiliza todas as orientações necessárias para o seu uso adequado.	5	-
14) O uso do AVADES é fácil de ser lembrado.	5	-
15) O AVADES é essencial para a AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.	5	-
16) O usuário detém o controle do AVADES.	4	1
17) O AVADES comunica as ações realizadas pelo sistema.	5	-
18) A informação sobre as ações do usuário é objetiva.	5	-
19) A informação sobre as ações do usuário é compreensível.	5	-
20) O AVADES processa as informações rapidamente.	5	-

Redação Adaptada do Item	Avaliação dos Juízes	
	SIM	NÃO
*21) O AVADES está sempre disponível para os seus usuários.	5	-
*22) As telas do AVADES são rapidamente exibidas.	5	-
23) As atividades da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO são eficientemente realizadas no AVADES.	4	1
24) O uso do AVADES traz benefícios ao usuário.	5	-
25) O usuário reconhece o valor do AVADES.	5	-
26) O AVADES atende às expectativas do usuário.	5	-
27) O AVADES cumpre adequadamente a função de gerenciar as atividades da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.	5	-

Legenda: As substituições e as suas fontes encontram-se negritadas. \* O asterisco refere-se a itens criados Moraes (2022).

Fonte: Moraes (2022).

Conforme o Quadro 11, 24 dos 27 itens foram julgados adequados redacionalmente, revelando aceitação de 0,89. O consenso unânime inter especialistas ocorreu junto a 16 itens e, no caso dos itens 2, 8, 16 e 23, correspondeu ao ponto de corte. Apenas os itens 1 e 6 foram julgados não adequados. Segundo os especialistas EC2 e EC3, no item 1 (As telas do AVADES são bonitas), o termo *bonito* deveria ser substituído por *agradável* ou *visualmente agradável*, tecnicamente mais precisos. Por delimitar com precisão o escopo do item, a segunda sugestão foi acolhida.

No que diz respeito ao item 6 (O uso do AVADES lhe deixa à vontade), os mesmos especialistas discordaram de o emprego da expressão idiomática *deixar à vontade*, julgando mais oportuna a sua substituição pela palavra *confortável*, o que foi considerado satisfatório.

O item 11 só foi apreciado quanto à adequação pelo especialista EC1, que o julgou negativamente. Os demais especialistas não realizaram o julgamento porque consideraram o item impertinente ao Fator Utilidade. Em decorrência, houve a necessidade de ressubmeter o item 11 ao painel de especialistas, objetivando checar a sua nova posição no Quadro de Fatores.

**Quadro 12 - Julgamento da Suficiência dos Itens em relação aos Fatores**

Fator		Item	Avaliação dos Juízes	
Título	Descrição Adaptada	Redação Adaptada	SIM	NÃO
1) Estética	Avalia as características específicas da interface ( <i>layout</i> da tela, gráficos/imagens e impressões estéticas gerais), apelando sensorialmente ao usuário.	1) As telas do AVADES são <b>visualmente agradáveis.</b> (substituição - E <sub>cz</sub> ).	5	-
		2) A estética do AVADES é agradável.		
		3) O esquema de cores do AVADES é adequado.	5	-
		4) O esquema de contrastes do AVADES é adequado.	5	-
2) Emoção	Avalia a experiência emocional que o usuário constrói a partir de sua interação com o sistema AVADES.	5) O uso do AVADES é prazeroso.	5	-
		6) O uso do AVADES lhe deixa <b>confortável.</b> (substituição - E <sub>cz</sub> )		
3) Engajamento	Avalia se o uso do sistema AVADES é interessante, motivando o usuário para usá-lo outras vezes.	7) O uso do AVADES desperta curiosidade para conhecê-lo melhor.	5	-

Fator		Item	Avaliação dos Juízes	
Título	Descrição Adaptada	Redação Adaptada	SIM	NÃO
4) Facilidade de uso e aprendizagem	Avalia a facilidade de uso do sistema AVADES, favorecendo a sua aprendizagem e <b>assimilação. (acréscimo - autor).</b>	8) As telas do AVADES e os seus elementos (textos, imagens, informações e ícones) têm a mesma identidade.	5	-
		9) Os elementos do AVADES são facilmente percebidos.		
		10) Os elementos do AVADES são facilmente compreensíveis.		
		11) O AVADES realiza as suas funções adequadamente. <b>(ressubmetido ao Painel)</b>		
	Avalia a facilidade de uso do sistema AVADES, favorecendo a sua aprendizagem e <b>assimilação. (acréscimo - autor).</b>	12) As atividades de AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO são realizadas facilmente no AVADES.	5	-
		13) O AVADES disponibiliza todas as orientações necessárias para o seu uso adequado.		
14) O uso do AVADES é fácil de ser lembrado.				
5) Utilidade	Avalia a percepção do usuário em relação ao quanto o sistema AVADES contribui para a execução das tarefas relacionadas à AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.	15) O AVADES é essencial para a AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.	3	2
6) Controle	Avalia o quanto o usuário supõe controlar o <b>uso</b> do sistema AVADES. <b>(acréscimo - autor)</b>	16) O usuário detém o controle do AVADES.	4	1

Fator		Item	Avaliação dos Juízes	
Título	Descrição Adaptada	Redação Adaptada	SIM	NÃO
7) <i>Feedback</i>	Avalia as informações enviadas ao usuário sobre a ação ou o resultado realizado pelo sistema AVADES.	17) O AVADES comunica as ações realizadas pelo sistema.	5	-
		18) A informação sobre as ações do usuário é objetiva.	5	-
		19) A informação sobre as ações do usuário é compreensível.	5	-
8) Eficiência	Avalia a eficiência do sistema AVADES, considerando a sua rapidez e organização.	20) O AVADES processa as informações rapidamente.	5	-
		21) O AVADES está sempre disponível para os seus usuários.		
		22) As telas do AVADES são rapidamente exibidas.		
		23) As atividades da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO são eficientemente realizadas no AVADES.		
9) Valor agregado	Avalia o quanto o sistema AVADES alinha-se com os valores do usuário.	24) O uso do AVADES traz benefícios ao usuário.	5	-
		25) O usuário reconhece o valor do AVADES.		
10) Satisfação	Avalia o nível de satisfação das necessidades, dos desejos e anseios do usuário em relação ao uso do sistema AVADES. <b>(substituição - E<sub>ct</sub>)</b>	26) O AVADES atende às expectativas do usuário.	4	1
		27) O AVADES cumpre adequadamente a função de gerenciar as atividades da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.		

Legenda: Os acréscimos/substituições e as suas fontes encontram-se negritados.

Fonte: Moraes (2022).

Segundo o Quadro 12, dos 10 Fatores analisados pelo painel de especialistas, nove deles contêm quantidade suficiente de itens para abordar os seus conteúdos, havendo unanimidade sobre sete deles (Estética, Emoção, Engajamento, Facilidade de uso e aprendizagem, *Feedback*, Eficiência, Valor agregado) e consenso de 0,80 junto aos Fatores Controle e à Satisfação.

Em relação ao Fator Utilidade, foi o único que não atingiu o ponto de corte, pois somente três especialistas concordaram que um único item seja suficiente para abordá-lo. Na opinião dos outros dois, a suficiência só será atingida quando: a) o item 11 estiver associado ao Fator (EC2); e b) o Fator dispuser de quantitativo de itens capaz de cobrir todos os aspectos que lhes são próprios (EC3).

A seguir, o Quadro 13 sintetiza o julgamento e a avaliação dos Fatores e itens adaptados do instrumento avaliativo, perante os atributos da pertinência, adequação e suficiência.

**Quadro 13 - Síntese dos Julgamentos dos Fatores e Itens**

Atributo	Fatores	Itens	Observações
<b>Pertinência</b>	-	22	O item 11 foi considerado não pertinente ao Fator Facilidade de uso e aprendizagem, o que impediu o julgamento de sua adequação redacional, postergando-a.
<b>Adequação</b>	10	22	Os itens 1 e 6 propostos tiveram as suas redações alteradas, a partir das contribuições dos especialistas, qualificando-se como adequados.
<b>Suficiência</b>	9	-	O item 15 foi julgado insuficiente para abordar o Fator Utilidade. Assim, fez-se necessária a construção de novos itens para, juntamente com o item 13, cobrir o Fator.

Fonte: Moraes (2022).

Em função dos resultados expostos pelo Quadro 13, decidiu-se instituir uma segunda rodada de consultas ao painel de especialistas, para realocar o item 11, junto a um dos Fatores sugeridos (Utilidade,

Eficiência ou Satisfação), e verificar a sua adequação redacional. Na ocasião, considerou-se que havendo alocação do item, junto ao Fator Utilidade, poderiam ser solucionadas as pendências relativas à pertinência e à adequação do item, bem como à suficiência do número de itens no Fator.

Os materiais encaminhados aos especialistas, por ocasião da segunda rodada, foram antecidos por carta convite e enviados por meio de aplicativo de mensageria (*telegram*). Sugeriu-se que o prazo máximo, para o encaminhamento das respostas, não excedesse a três dias, contados a partir de 06/07/2022.

Ao responder à consulta sobre a realocação do item 11, três especialistas (EC2, EC3 e EC4) o associaram ao Fator Satisfação, enquanto dois outros (EC1 e EC5), ao Fator Eficiência. Como o resultado desse julgamento não atingiu o ponto de corte (0,80), nenhum Fator acolheu o item, indicando a sua não pertinência ao estudo. Assim, a eliminação do item 11, a desconsideração do julgamento da sua adequação e a não reparação do quantitativo de itens do Fator Utilidade foram consequências daquele resultado.

Em seguida, passou-se à construção de novos itens para suprir a lacuna observada no Fator Utilidade. Para isso, recuperaram-se da literatura (Marques, 2019; Cavalcante; Rivero; Conte, 2015; Robert, 2014; Provost, Robert, 2013; Kujala; Roto; Väänänen-Vainio-Mattila; Karapanos; Sinnelä, 2011) os conceitos que fundamentaram tanto a descrição do Fator quanto a elaboração dos seus itens. Com base nesse estudo, propuseram-se dois novos itens (Quadro 14) ao painel de especialistas para, na terceira rodada de consultas, verificar a sua pertinência, adequação redacional e suficiência para cobrir o Fator Utilidade.

#### Quadro 14 - Itens construídos para integrar o Fator Utilidade

Itens
O AVADES fornece auxílio importante na AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.
O AVADES é útil para a AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.

Fonte: Moraes (2022).

Para proceder a terceira rodada, elaborou-se nova carta convite aos especialistas, para esclarecer o encaminhamento do estudo e apresentar o material necessário ao registro dos julgamentos. Manteve-se o uso do aplicativo de mensageria (*telegram*) e sugeriu-se um prazo máximo de três dias, contados a partir de 18/07/2022, para a devolução das contribuições.

O julgamento de quatro juízes revelou que os novos itens (item a e b) foram considerados não só pertinentes ao Fator Utilidade, mas, ainda, adequados redacionalmente. Também, quando considerados em conjunto com o item 15, foram julgados em número suficiente para abordá-lo. Com esses resultados, ao ser superada a última fragilidade identificada no instrumento avaliativo, foi encerrada a validação de conteúdo, cabendo apenas a renumeração dos itens do instrumento, devido à eliminação do item 11 e à inclusão dos dois novos itens, até então referidos pelas letras *a* e *b*.

## RESULTADOS DA VALIDAÇÃO TÉCNICA

A validação técnica da versão adaptada do Ux-Tips Versão 2 foi realizada em duas etapas: a primeira correspondeu à avaliação da clareza, precisão e adequação redacionais, e da objetividade dos principais componentes do instrumento avaliativo - título, apresentação, instruções e itens. Para fins desta validação, ao conjunto dos 28 itens, anteriormente validados quanto ao conteúdo, foram acrescentados os dois itens abertos, agora com nova numeração (29 e 30).

A segunda etapa deste processo de validação ocupou-se de aspectos relativos à diagramação, verificando a adequação da fonte, do espaçamento e do uso da cor, além da simplicidade e agradabilidade da disposição visual do instrumento.

Em relação ao título, apenas um especialista (ET3) o avaliou positivamente perante aos aspectos linguísticos considerados; os dois outros (ET2 e ET1) disseram ser o título excessivamente técnico, podendo, inclusive, comprometer o entendimento do conteúdo a que o instrumento se refere. Declararam que o título proposto (Ux-Tips Versão 2 - Adaptada) não expressa com clareza, precisão, adequação e objetividade a temática do instrumento avaliativo. Devido ao dissenso, o ponto de corte estabelecido (0,67), para esta etapa, não foi alcançado e, por conseguinte, o título não foi validado tecnicamente.

Como a ponderação dos especialistas foi considerada procedente, decidiu-se substituir o título proposto por outro que pudesse ser mais compreensível pelos usuários do sistema AVADES, passando a denominar-se: *Instrumento de Avaliação da Experiência do Usuário do Sistema AVADES*. Considerando importante manter menção ao título do instrumento original, acrescentou-se ao novo título a expressão *Adaptação do UX-Tips Versão 2*, na segunda linha, com menor destaque.

No que diz respeito à apresentação do instrumento, houve consenso máximo entre os especialistas, perante o atributo da clareza redacional, e atingimento do ponto de corte (0,67), em relação aos demais atributos linguísticos. O voto desfavorável veio do especialista ET1 que, admitindo possível desconhecimento dos respondentes quanto à finalidade do sistema AVADES, julgou negativamente os atributos da precisão, adequação e objetividade. A opinião do especialista foi desconsiderada porque todos os respondentes são servidores públicos da UFRJ, há pelo menos três anos e, nesse contexto, o Departamento de Recursos Humanos promove informações pertinentes à vida funcional da Universidade.

As instruções do instrumento avaliativo alcançaram o consenso absoluto inter juízes em todos os aspectos apreciados, sendo consideradas validadas.

No que se refere ao julgamento dos itens propostos, o Quadro 15 apresenta o conjunto dos 18 itens que obteve consenso unânime inter juízes por atender a todos os critérios redacionais considerados - clareza, precisão, adequação e objetividade.

**Quadro 15 - Itens validados tecnicamente com consenso absoluto**

Itens
1) As telas do AVADES são visualmente agradáveis.
3) O esquema de cores do AVADES é adequado.
4) O esquema de contrastes do AVADES é adequado.
5) O uso do AVADES é prazeroso.
7) O uso do AVADES desperta curiosidade para conhecê-lo melhor.
11) As atividades de AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO são realizadas facilmente no AVADES.
12) O AVADES disponibiliza todas as orientações necessárias para o seu uso adequado.
14) O AVADES é essencial para a AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.
15) O AVADES fornece auxílio importante na AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.
16) O AVADES é útil para a AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.
19) A informação sobre as ações do usuário é objetiva.
20) A informação sobre as ações do usuário é compreensível
21) O AVADES processa as informações rapidamente.
22) O AVADES está sempre disponível para os seus usuários.
23) As telas do AVADES são rapidamente exibidas.
24) As atividades da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO são eficientemente realizadas no AVADES.

Itens
25) O uso do AVADES traz benefícios ao usuário.
28) O AVADES cumpre adequadamente a função de gerenciar as atividades da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.

Fonte: Moraes (2022).

Embora também tenham atingido o ponto de corte estabelecido (0,67), os 12 itens apresentados no Quadro 16 receberam julgamentos desfavoráveis em, pelo menos, um dos atributos linguísticos.

**Quadro 16 - itens validados com pelo menos uma fragilidade técnica**

Itens	C	P	A	O
2) A estética do AVADES é agradável.	X	X	X	X
6) O uso do AVADES lhe deixa confortável.	X	X	X	X
8) As telas do AVADES e os seus elementos (textos, imagens, informações e ícones) têm a mesma identidade <b>visual</b> . (acréscimo - E <sub>12</sub> )	-	X	-	-
9) Os elementos do AVADES ( <b>textos, imagens, informações e ícones</b> ) são facilmente percebidos. (acréscimo - E <sub>n</sub> )	X	-	-	-
10) Os elementos do AVADES ( <b>textos, imagens, informações e ícones</b> ) são facilmente compreensíveis. (acréscimo - E <sub>n</sub> )	X	-	-	-
13) <b>A maneira de usar</b> o uso do AVADES é fácil de ser lembrado <b>lembrada</b> . (substituição - E <sub>n</sub> )	X	X	-	-
17) O usuário <b>sente que detém</b> o controle do AVADES. [substituição - Moraes, (2022)]	-	X	X	-
18) O AVADES comunica as ações realizadas pelo sistema.	X	X	X	X
26) O usuário reconhece o valor do AVADES.	X	X	X	X
27) O AVADES atende <b>suas</b> às expectativas de <b>como</b> usuário. (acréscimo/ substituição - E <sub>n</sub> )	X	X	X	X

29) Cite <del>Liste</del> os Pontos Fortes do Sistema AVADES. <b>(substituição - E<sub>11</sub>)</b>	X	-	-	-
30) Cite <del>Liste</del> os Pontos Fracos do Sistema AVADES. <b>(substituição - E<sub>11</sub>)</b>	X	-	-	-

Legenda: As eliminações textuais acham-se tachadas e os acréscimos/substituições, negritados.  
C - Clareza, P - Precisão, A - Adequação, O - Objetividade.

Fonte: Moraes (2022).

Os itens 2 e 6 foram julgados negativamente perante todos os aspectos linguísticos pela especialista ET1, que considerou impróprio o emprego dos termos *agradável* e *confortável* em suas respectivas formulações. Para refletir devidamente sobre essas críticas, revisaram-se os sentidos denotativos aplicáveis às duas palavras, sendo que, no caso de: a) *agradável*, os primeiro e terceiro sentidos expressam o “que agrada ou satisfaz; que agrada aos sentidos” (Agradável, 2022); e b) *confortável*, os sentidos atribuídos expressam o “que proporciona conforto ou comodidade; [...] bem-estar ou segurança; livre de [...] incômodos” (Confortável, 2022). Deste modo, como não se identificaram limitações de uso dos termos, à luz das concepções da área da Tecnologia da Informação e Comunicação, decidiu-se desconsiderar as críticas da especialista.

A imprecisão do item 8 foi atribuída pela especialista ET2, que sugeriu a substituição do termo *identidade* pela expressão *identidade visual*. A proposta foi acatada porque reitera a natureza dos elementos a serem avaliados pelo respondente, facilitando a compreensão do item.

Os itens 9 e 10 solicitam o julgamento de elementos visuais do sistema AVADES, sem, contudo, especificá-los. Esta omissão fez com que a especialista ET1 atribísse falta de clareza redacional das duas construções. Para sanar o problema, especificou-se entre parênteses todo o conjunto de elementos a ser apreciado pelo respondente, a saber: (*textos, imagens, informações e ícones*).

Em relação ao item 13, a especialista ET1 contestou sua clareza e precisão redacionais. Afirmou que o termo *uso* não remete à maneira pela qual o usuário se utiliza do sistema AVADES. De acordo com a especialista, a substituição do termo *uso* pela expressão *maneira de usar* é capaz de superar a fragilidade do item. Após analisar a proposta, decidiu-se acolher a sugestão porque favorece a compreensibilidade do conteúdo sujeito à avaliação.

A precisão e adequação redacionais do item 17 foram questionadas pela especialista ET2 que indagou:

Em que consiste este *controle* [a que o item se refere]? [Entendo que] o usuário precisa navegar corretamente pelas telas, mas sem a necessidade de controlar/dominar o sistema em si. Penso que isto seria tarefa de um profissional especializado, como TI. Estou errada?

Para responder ao questionamento apresentado, retomou-se o estudo da literatura acerca do Fator Controle. Segundo Marques (2019), tal Fator ocupa-se de verificar a percepção de controle que o usuário possui sobre o produto ou o quanto o produto lhe permite sentir-se no comando da interação. Com isso, deixa claro que o controle mencionado pelo item não diz respeito ao controle técnico do sistema. Para minimizar dificuldades em torno do termo, decidiu-se substituir a expressão *detém o controle* por *sente que detém o controle*, refinando-se a precisão linguística do item.

A especialista E<sub>T2</sub> apontou fragilidades no item 18 quanto a todos os aspectos linguísticos apreciados, questionando: que tipo de comunicação se espera do AVADES? Corresponde aos *feedbacks* fornecidos pelo sistema a cada ação executada pelo usuário? Constatou-se a correta inferência feita pela especialista acerca do tipo de comunicação realizado, o que foi considerado positivo para a manutenção da redação proposta.

Segundo a especialista ET1, o item 26 não atende aos aspectos redacionais apreciados, porque carece de informações para o

seu completo entendimento. Para aclará-lo, sugere explicitar *para que*, *para quem* ou *como* o Sistema AVADES possui valor. As inquietações da especialista são, em parte, respondidas pelo próprio item, que questiona se o usuário reconhece o valor do AVADES. No caso, o item responde a duas das questões: o usuário é a pessoa para quem o AVADES deve ser valioso; e o valor do AVADES só pode ser atribuído considerando-o como sistema, pois esta é a sua definição. Quanto ao *para que*, diz respeito ao alinhamento entre os valores próprios ao produto e aqueles considerados importantes pelo usuário (Marques, 2019). Por conseguinte, entende-se que a formulação do item 26 expresse claramente a convergência entre os alinhamentos dos valores pessoais e institucionais, inerentes ao usuário e ao sistema, razão pela qual não sofreu modificações.

A especialista  $E_{T1}$  julgou que o item 27 não atende a nenhum dos atributos apreciados e, visando a reparação de seus problemas redacionais, propôs a seguinte construção: "O AVADES atende às suas expectativas como usuário". Por admitir maiores clareza e precisão, a nova redação foi acolhida.

A especialista  $E_{T1}$  questionou a clareza das construções dos itens 29 e 30, alegando não haver indicação dos espaços onde deverão ser listados os pontos fortes e fracos do Sistema AVADES. Também sugeriu a substituição do verbo *listar* pelo verbo *citar*. Em relação ao primeiro aspecto, julgou-se desnecessário ampliar a área livre destinada aos registros dos respondentes, pois entende-se que, na versão definitiva do instrumento, os campos reservados para esses fins devam ser expansíveis, ajustando-se à extensão dos registros dos respondentes. Quanto à troca de verbos, decidiu-se acolher a sugestão da especialista, porque o sentido denotativo do verbo *citar* é mais oportuno para o estudo.

Relativo à diagramação, apreciada durante a segunda etapa da validação técnica, o painel de especialistas avaliou positivamente todos os aspectos considerados, a saber: tipo de fonte, tamanho de fonte,

destaque da fonte; adequação do espaçamento entre as partes do instrumento, adequação do espaçamento entre as linhas do instrumento; adequação do contraste entre a cor do texto e a cor do fundo; simplicidade da diagramação e agradabilidade da diagramação. No conjunto das sugestões referentes à diagramação, a especialista  $E_{T_2}$  sugeriu aumentar o espaço reservado aos comentários pessoais, nas ocasiões em que o instrumento for veiculado em mídia impressa, o que foi acolhido.

## VERSÃO FINAL DO INSTRUMENTO

A versão adaptada do instrumento, que se destina a avaliar a Experiência do Usuário do Sistema AVADES na UFRJ, é apresentada a seguir, como produto do presente estudo e inclui: Apresentação, Instruções gerais de resposta e itens avaliativos acompanhados do padrão de resposta escolhido.

# INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO DO SISTEMA AVADES (ADAPTAÇÃO DO UX-TIPS VERSÃO 2)

## APRESENTAÇÃO

Este questionário lhe permite avaliar a sua experiência de uso do sistema AVADES. Os dados fornecidos por você serão utilizados apenas para o aprimoramento do sistema e da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO na UFRJ. Por essas razões, analise as 30 afirmações apresentadas e registre as suas opiniões. A sua colaboração é importante para toda a comunidade da UFRJ.

## INSTRUÇÕES GERAIS

- Após ler cada item do instrumento, marque SIM ou NÃO, expressando a sua concordância ou discordância.
- Em caso de resposta negativa (NÃO), justifique a sua opinião.
- Ao final, registre os pontos fortes e fracos do sistema AVADES.

Itens do instrumento	Resposta		Justificativa
	S	N	
1) As telas do AVADES são visualmente agradáveis.			
2) A estética do AVADES é agradável.			
3) O esquema de cores do AVADES é adequado.			
4) O esquema de contrastes do AVADES é adequado.			
5) O uso do AVADES é prazeroso.			
6) O uso do AVADES lhe deixa confortável.			
7) O uso do AVADES desperta curiosidade para conhecê-lo melhor.			
8) As telas do AVADES e os seus elementos (textos, imagens, informações e ícones) têm a mesma identidade visual.			
9) Os elementos do AVADES (textos, imagens, informações e ícones) são facilmente percebidos.			
10) Os elementos do AVADES (textos, imagens, informações e ícones) são facilmente compreensíveis.			
11) As atividades de AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO são realizadas facilmente no AVADES.			

Itens do instrumento	Resposta		Justificativa
	S	N	
12) O AVADES disponibiliza todas as orientações necessárias para o seu uso adequado.			
13) A maneira de usar do AVADES é fácil de ser lembrada.			
14) O AVADES é essencial para a AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.			
15) O AVADES fornece auxílio importante na AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.			
16) O AVADES é útil para a AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.			
17) O usuário sente que detém o controle do AVADES.			
18) O AVADES comunica as ações realizadas pelo sistema.			
19) A informação sobre as ações do usuário é objetiva.			
20) A informação sobre as ações do usuário é compreensível.			
21) O AVADES processa as informações rapidamente.			
22) O AVADES está sempre disponível para os seus usuários.			
23) As telas do AVADES são rapidamente exibidas.			
24) As atividades da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO são eficientemente realizadas no AVADES.			
25) O uso do AVADES traz benefícios ao usuário.			
26) O usuário reconhece o valor do AVADES.			
27) O AVADES atende às suas expectativas como usuário.			

Itens do instrumento	Resposta		Justificativa
	S	N	
28) O AVADES cumpre adequadamente a função de gerenciar as atividades da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.			
29) Cite os Pontos Fortes do Sistema AVADES.			
30) Cite os Pontos Fracos do Sistema AVADES.			

## INFORMAÇÕES TÉCNICAS COMPLEMENTARES

Para os especialistas em Tecnologia da Informação do Sistema AVADES, importa conhecer a que Fatores os itens do *Instrumento de Avaliação da Experiência do Usuário do Sistema AVADES* (Adaptação do UX-Tips Versão 2) estão associados. Isto porque esse conhecimento permite identificar os aspectos (Fatores) do construto que foram avaliados pelos respondentes de forma favorável ou desfavorável. Assim, objetivando contribuir para a tomada de decisões técnicas, relacionadas a essa instância do processo avaliativo, elaborou-se e disponibilizou-se, para o uso desses especialistas, uma planilha eletrônica, ilustrada por meio do Quadro 17, que exhibe a relação entre os itens avaliativos e os respectivos Fatores, apresentados e descritos conceitualmente.

A última coluna da planilha expõe o resultado percentual alcançado por cada Fator considerado nesta avaliação da Experiência do Usuário. O cálculo de cada resultado decorre da divisão entre o número de respostas positivas obtidas em itens do Fator, denotadas pelas marcações em X, e o número total de respostas possíveis. O Quadro 17 ilustra uma avaliação realizada por cinco usuários em relação ao Fator Estética, composto por quatro itens. Neste caso, houve oito julgamentos positivos: o item 1 recebeu SIM dos usuários

$U_1$  e  $U_2$ ; o item 2, dos usuários  $U_1$  e  $U_3$ ; o item 3 dos usuários  $U_3$  e  $U_4$  e o item 4, do  $U_1$  e  $U_5$ . Assim, considerando-se o julgamento dos cinco usuários hipotéticos frente os quatro itens do Fator Estética produzem-se 20 respostas possíveis evidenciando que o atendimento aos aspectos do Fator é de 0,4.

**Quadro 17 - Planilha para Cálculo do Resultado Percentual por Fator**

Fatores	Descrição	Itens	$U_1$	$U_2$	$U_3$	$U_4$	$U_5$	Resultado
1) Estética	Avalia as características específicas da interface (layout da tela, gráficos/imagens e impressões estéticas gerais), apelando sensorialmente ao usuário.	Item 1	X	X				0,4
		Item 2	X		X			
		Item 3			X	X		
		Item 4	X				X	

Legenda:  $U_1, U_2, U_3, U_4, U_5$  - Usuários/Respondentes

Fonte: Moraes (2022).

A *Planilha para Cálculo do Resultado Percentual por Fator*, do construto Experiência do Usuário do sistema AVADES, pode ser acessada a partir do *hyperlink* [https://bit.ly/UX\\_AVADES](https://bit.ly/UX_AVADES), cabendo utilizações *online* ou *offline*, a partir de *download* nos formatos xls, ods ou pdf.

# 5

## CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

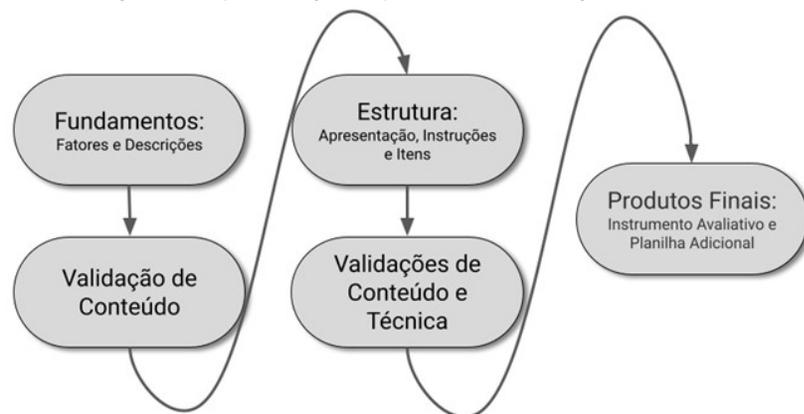
O principal produto deste estudo foi a apresentação do *Instrumento de Avaliação da Experiência do Usuário do Sistema AVA-DES*, adaptado a partir do UX-Tips Versão 2 (Marques, 2019), fundamentado especialmente nas contribuições de Vatankhah, Wei e Letchmunan (2014), Bargas-avila e Hornbæk (2011), Vermeeren, Law, Roto, Obrist, Hoonhout e Väänänen-Vainio-Mattila (2010), Hassenzahl, Law e Hvanberg (2006), Hassenzahl, Burmester e Koller (2003), Desmet, Overbeeke e Tax (2001), Nielsen e Molich (1990), Davis (1989). Por ocasião do estudo, a versão original foi adaptada, para o contexto da Avaliação de Desempenho de Servidores Técnico-Administrativos em Educação da UFRJ, considerando a expectativa do autor em recomendar a integração do instrumento avaliativo à referida avaliação e ao seu sistema informático.

O processo de validação considerou a composição e a participação de dois painéis de especialistas nas áreas de Tecnologia da Informação e Comunicação, e de Avaliação e Educação, que atuaram em favor do estabelecimento das validades de conteúdo e técnica. Assim, foram estudadas, analisadas e julgadas todas as instâncias da construção do instrumento avaliativo em adaptação, para fins de averiguar: a pertinência de suas bases conceituais; a adequação redacional de suas descrições para o novo contexto e a de todos os seus componentes (título, apresentação, instruções gerais de resposta e itens avaliativos). Nesse sentido, foram analisados atributos técnicos (pertinência do Fator e dos itens, e suficiência do número de itens por Fator), linguísticos (clareza e adequação redacionais) e estéticos (relativos ao tipo e tamanho de fonte, espaçamento entre partes do instrumento avaliativo, disposição gráfica dos elementos visuais, simplicidade e agradabilidade).

Assim, o produto das análises permitiu iniciar a adaptação do instrumento original em três momentos, àqueles relativos aos fundamentos, expressos por meio de Fatores e respectivas descrições; à sua organização estrutural, que corresponde à apresentação, às instruções de resposta e aos itens, minimamente; e aos produtos finais, o instrumento em versão adaptada e a planilha para cálculo do

resultado percentual por Fator. Os dois primeiros momentos corresponderam às validações que refinaram o trabalho do autor, qualificando-o, a partir do cumprimento do protocolo deste tipo de estudo, para o alcance do objetivo final.

**Figura 4 - Representação do protocolo metodológico do estudo**



Fonte: Moraes (2022).

Como exibe a Figura 4, à versão adaptada do instrumento foi agregada uma planilha eletrônica, que objetiva agilizar o cálculo do resultado por Fator, em casos de aplicação da versão impressa, evidenciando fragilidades e fortalezas identificadas na Experiência do Usuário do sistema AVADES. A inclusão das descrições dos fatores na planilha justificou-se para cientificar os profissionais de Tecnologia da Informação e Comunicação quanto à delimitação e ao escopo do universo referencial em que se situa cada item avaliativo.

Os minuciosos relatos dos procedimentos de adaptação e de validação, assim como os resultados expostos, permitem concluir que o *Instrumento de Avaliação da Experiência do Usuário do Sistema AVADES (Adaptação do UX-Tips Versão 2)* é válido, confiável e relevante para o propósito ao qual se destina, respondendo à questão avaliativa deste estudo: Em que medida a versão adaptada do

instrumento UX Tips Versão 2 está em conformidade com os requisitos técnicos considerados nas validações técnica e de conteúdo?

Por fim, recomenda-se a realização de pré-teste da versão adaptada, para adicionar a validação empírica ao rol de validações já atribuídas anteriormente e, desta forma, não só expandir as suas características psicométricas, mas também precisar a sua confiabilidade. A pré-testagem, acompanhada por especialistas em Tecnologia da Informação, permitirá proceder ajustes no instrumento, se necessário. Por ocasião desta oportunidade, os especialistas ainda construirão conhecimento e experiência com o instrumento avaliativo, possibilitando alterações para a sua aplicação em outros Sistemas de Informação de cunho mandatário, quer seja na UFRJ, em outras universidades e instituições onde for aplicável, resguardando-se as devidas adaptações.

No entendimento do autor, é de grande relevância a recomendação que sugere a incorporação deste instrumento avaliativo no próprio Sistema AVADES, em formato digital, possibilitando a coleta de dados a todos os servidores públicos federais que realizam avaliações de desempenho. Ao longo do tempo, os dados acumulados favorecerão avaliações e pesquisas sobre a temática e contribuirão para a qualificação do sistema e da própria Experiência do Usuário.

Enfim, com base no desenvolvimento deste estudo e, considerando que a quantidade de *softwares* em desenvolvimento e em produção nos contextos da UFRJ tende a aumentar a cada ano, recomendam-se estudos e investimentos relacionados à avaliação da Experiência do Usuário, por meio da utilização de instrumentos avaliativos específicos, objetivando acompanhar a qualidade percebida dos serviços prestados e apoiar as decisões de alteração ou substituição do sistema, caso necessárias.

# O MÉRITO DO ESTUDO AVALIATIVO

**Lucí Hildenbrand**  
**Ovidio Orlando Filho**

Para Odélius (2000) a avaliação de desempenho individual é construída por meio e métodos, pautados em critérios previamente estabelecidos, que servem de *input* para a realização de diagnósticos sobre as competências de indivíduos que exercem atividades nas organizações, se constituindo em uma importante ferramenta no campo da gestão de pessoas. Já Lotta (2002), estabelece uma comparação entre a performance esperada de uma pessoa e aquele realmente apresentado por ela, ajuizando que a avaliação é uma ferramenta de gestão que visa conhecer e medir o desempenho de colaboradores de uma determinada instituição. Corroborando esses aspectos, Coelho Jr. (2011 *apud* Brasil, 2013, p. 11) observa que “A avaliação de desempenho é de caráter somativo, posto que considera os resultados de desempenho apresentados pelo indivíduo comparados com o que fora anteriormente planejado.

Assim, todo trabalho voltado para o campo de estudo que objetive aprimorar os processos de avaliação de pessoas vem se tornando, cada vez mais, importante para as organizações de todas as naturezas, pois contribui de forma substantiva para o aumento da potencialidade organizacional em relação às suas atividades produtivas. Sobre esse aspecto, Worthen, Sanders e Fitzpatrick (2004 *apud* Fernandes; Oliveira; Orlando Filho, p. 179) afirmam:

Entre outros aspectos, a implementação de processos avaliativos busca: o uso de metodologias adequadas à realização de avaliações; o conhecimento aprofundado sobre o objeto de estudo, procurando assim entendê-lo de modo coerente e contextualizá-lo; a definição adequada do papel do avaliador e de sua equipe.

Logo, este trabalho elaborado como objetivo de adaptar o instrumento UX Tips Versão 2, destinado a avaliar a Experiência do Usuário em Aplicações de *Software* (Marques, 2019), para o contexto da Avaliação de Desempenho Profissional no âmbito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, visando contribuir para o aprimoramento dos processos de gestão de pessoas no âmbito da Universidade, possui grande relevância para a Instituição.

No entanto, por se tratar de um trabalho do campo dos estudos avaliativos, torna-se relevante se observar o pensamento formulado por Gimenes (2007, p. 227) ao afirmar que “os diferentes processos avaliativos não se encerram nas conclusões de seus relatórios ou nas ações realizadas a partir de seus resultados”. Em virtude de ser um processo possuidor de grande complexidade, os estudos avaliativos possuem uma série de procedimentos, critérios e metodologias adequadas para que sejam bem conduzidos e produzam resultados que permitam a ocorrência de melhorias e tomada de decisões acertadas sobre o objeto avaliado, não importando a sua natureza. Dessa forma, como afirma como afirma Scriven (2018, p. 361), avaliar uma avaliação “representa uma obrigação ética, bem como científica, quando envolve o bem-estar de outras pessoas”. Elliot (2011) corrobora esse pensamento, ao afirmar que avaliar uma avaliação é a verificação do nível de qualidade à luz de diversos critérios.

Assim sendo, no sentido de aferir o mérito do estudo que compões esta obra, apresentar-se-á, a partir deste ponto, um estudo, baseado na aplicação de critérios consagrados academicamente, com esse propósito. Para isso, será utilizado o conjunto de padrões estipulados pelo *Joint Committee on Standards for Educational Evaluation*, na obra *the Program Evaluation Standards* (Yarbrough; Shulha; Hopson; Caruthers, 2011).

O *Joint Committee* estabelece cinco categorias para nortear a avaliação de Programas: utilidade (*utility*), exequibilidade (*viability*), adequação (*propriety*), precisão (*accuracy*) e responsabilização

(*accountability*). No entanto, esta avaliação do mérito do estudo será limitada a duas delas: a de utilidade e a de precisão.

Por se tratar de um estudo que teve origem em uma dissertação de um curso de mestrado, considerou-se não contemplar os parâmetros relacionados às categorias de adequação, de exequibilidade e de responsabilização, pois esses aspectos encontram-se intrínsecos ao processo de realização de todo trabalho dessa natureza, elaborado com orientação acadêmica e aprovado para ser publicado. Deve-se lembrar que esses trabalhos exigem rigor no trato das coisas relacionadas à ética e ao respeito aos padrões culturais e de costumes dos contextos onde a dissertação foi conduzida, de seu início à sua conclusão.

Nos aspectos referentes à utilidade do estudo, Yarbrough, Shulha, Hopson e Caruthers (2011) estipulam oito padrões que definem a qualidade da avaliação, considerando essa categoria: a credibilidade do avaliador, a atenção aos interessados, os propósitos negociados, a explicitação de valores, a informação relevante, os produtos e processos-significativos, a comunicação e aos relatórios apropriados e no prazo e a preocupação com as consequências e influências.

No primeiro deles, referente à credibilidade do avaliador, deve-se considerar que, por ser um trabalho de cunho acadêmico, realizado por um mestrando, devidamente orientado por uma professora doutora especializada no campo de estudo das avaliações e aprovado por uma banca composta por outros especialistas com curso de doutorado, esse padrão pode ser considerado como plenamente atendido.

No que concerne a atenção aos interessados, o autor teve como público participante do estudo de campo profissionais especialistas no objeto de estudo, sendo consideradas as possibilidades de juízos de valor, mesmo que discordantes, como ele citou no trecho:

Diante da complexidade, amplitude e subjetividade do conceito relativo à Experiência do Usuário, optou-se por flexibilizar a recomendação apresentada, estabelecendo distintos pontos de corte para a validade de conteúdo e para validade técnica, de maneira a permitir, no máximo, um julgamento discordante dos demais (Moraes, 2022, p. 43).

O estudo foi teve seu objeto contextualizado na UFRJ, sendo autorizado o trânsito do autor no contexto da Universidade e não houve quaisquer relatos de conflitos de interesses durante a sua realização. Considera-se que todos os propósitos do estudo foram negociados adequadamente, pois o autor obteve autorização para sua realização por meio da Plataforma Brasil. Nessa autorização, constaram, de forma ampla e bem definidas as informações relevantes sobre o trabalho de campo e outros produtos e processos-significativos que seriam gerados em função do estudo.

Foram também a definidos juntos aos atores presentes no contexto do estudo o tipo de comunicação que seria necessária à sua realização e ao seu final, foi elaborada uma dissertação aprovada para publicação, conforme já citado, por uma banca de especialistas. A dissertação foi classificada como apropriada, sendo elaborada dentro do prazo estipulado nos critérios da Faculdade Cesgranrio, tendo todos os valores do contexto, tanto da Faculdade Cesgranrio, quanto da UFRJ, sendo alvo de especial atenção do autor do estudo e de sua orientadora. Durante a realização dos processos do estudo também foi dada especial atenção aos assuntos relacionados à preocupação com as possíveis consequências e influências, advindas dos resultados do estudo. Logo, a categoria de utilidade do estudo foi totalmente atendida pelos critérios definidos pelo *Joint Committee*.

Quanto à categoria de precisão da avaliação, o *Joint Committee* define oito padrões: as conclusões e decisões justificadas, a informação válida, a informação fidedigna, a explicitação das descrições do programa e do contexto, as análises e delineamentos (designs) sólidos, a explicitação do raciocínio da avaliação e a comunicação e relatório Yarbrough, Shulha, Hopson e Caruthers (2011).

Essa categoria também foi totalmente atendida pelos autores do estudo. O primeiro padrão, as conclusões e decisões justificadas podem ser observadas em diversos aspectos do estudo, inclusive no trecho a seguir:

O principal produto deste estudo foi a apresentação do Instrumento de Avaliação da Experiência do Usuário do Sistema AVADES, adaptado a partir do UX-Tips Versão 2 (Marques, 2019), fundamentado especialmente nas contribuições de Vatankhah, Wei e Letchmunan (2014), Bargas-avila e Hornbæk (2011), Vermeeren, Law, Roto (2010), Hassenzahl, Law e Hvannberg (2006), Hassenzahl, Burmester e Koller (2003), Desmet, Overbeeke e Tax (2001), Nielsen e Molich (1990), Davis (1989). Por ocasião do estudo, a versão original foi adaptada, para o contexto da Avaliação de Desempenho de Servidores Técnico-Administrativos em Educação da UFRJ, considerando a expectativa do autor em recomendar a integração do instrumento avaliativo à referida avaliação e ao seu sistema informático (Moraes, 2022, p. 65).

Quanto aos padrões referente às informações válidas e informações fidedignas, foram obedecidos todos os critérios para a obtenção dos dados relevantes e necessários ao estudo. O trecho a seguir corrobora essa afirmação:

O processo de validação considerou a composição e a participação de dois painéis de especialistas nas áreas de Tecnologia da Informação e Comunicação, e de Avaliação e Educação, que atuaram em favor do estabelecimento das validades de conteúdo e técnica. Assim, foram estudadas, analisadas e julgadas todas as instâncias da construção do instrumento avaliativo em adaptação, para fins de averiguar: a pertinência de suas bases conceituais; a adequação redacional de suas descrições para o novo contexto e a de todos os seus componentes (título, apresentação, instruções gerais de resposta e itens avaliativos) (Moraes, 2022, p. 65).

Nos aspectos referentes a explicitação das descrições do programa e do contexto, o estudo apresenta uma grande gama de

conteúdo a esse respeito em quatro de seus capítulos, quando aborda a avaliação de desempenho profissional no setor público no Brasil e na UFRJ, a política e avaliação de desempenho profissional na esfera federal, a avaliação de desempenho profissional na UFRJ e o sistema AVADES, as tecnologias de apoio à avaliação de desempenho.

Os padrões referentes às análises e delineamentos sólidos e à explicitação do raciocínio da avaliação, podem ser observados de forma clara e tecnicamente validadas no capítulo reservado à apresentação da metodologia contemplada no estudo. Os caminhos metodológicos foram bem fundamentados, apresentando de forma clara a abordagem avaliativa eleita no estudo, os critérios adotados para o alcance dos resultados e, por fim, o instrumento elaborado em função desses aspectos.

O último ponto considerado nessa categoria da precisão refere-se a comunicação e relatório. Nesse aspecto pode-se aferir que, por se tratar de um estudo acadêmico, a sua documentação é representada pela dissertação produzida e seus anexos. Sendo assim, esse padrão também foi atendido, já que ela foi concluída e publicada em sítio especializado da Faculdade Cesgranrio, de forma a lhe dar publicidade.

# A EXPERIÊNCIA DO AUTOR DA DISSERTAÇÃO

*Renato Miguel de Moraes*

Embora a minha primeira graduação tenha sido em Licenciatura em Matemática, pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ, 2010), a Tecnologia da Informação (TI) sempre teve grande relevância no meu percurso acadêmico-profissional. Antes mesmo de me graduar, já atuava como técnico de TI no Hospital Universitário Clementino Fraga Filho, da UFRJ, motivado pelo teor de seus diversos projetos. Em seguida, rumei para o campo de desenvolvimento de *softwares*. Em 2012, na condição de analista de TI, meu cargo atual na UFRJ, concluí o Curso Superior de Tecnologia de Sistemas Computacionais, pela Universidade Federal Fluminense/CEDERJ e, na sequência, fiz especialização em desenvolvimento de sistemas com ênfase em internet, na UFRJ (2014), atual campo do meu exercício profissional.

Em 2016, integrei a equipe de desenvolvimento e suporte ao sistema que apoia os processos de acompanhamento e avaliação de Recursos Humanos da Universidade - o sistema SirHu -, objetivando a sua progressiva substituição por tecnologias mais atuais. Em 2018, deu-se início ao desenvolvimento do novo sistema - o SisPessoal - e do seu primeiro módulo - o AvaDes - para suprir a necessidade da Instituição de aderir ao novo modelo de avaliação de desempenho funcional: a avaliação 360 graus.

A caminhada da construção do sistema AvaDes permitiu desenvolver diversas habilidades técnicas e, ainda, descobrir outras que desconhecia possuir. Além disso, a complexidade de liderar tecnicamente a equipe, aliada à compreensão do grande alcance do projeto em desenvolvimento, me fez ressignificar vários aspectos

sobre o novo contexto, que aos poucos desvelava. A minha saída do projeto e da equipe, após a testagem da versão piloto, evidenciaram dois pontos: primeiro, que esse era o projeto mais relevante e envolvente que havia participado até então; segundo, que o trabalho, mesmo comigo fora do projeto, não tinha se encerrado.

O uso do sistema AvaDes pela grande população heterogênea de Técnicos Administrativos em Educação (TAEs) instigou dúvidas e questionamentos na Universidade, envolvendo tanto a qualidade geral do produto desenvolvido, quanto a sua usabilidade. Afinal, independentemente das variáveis idade e escolaridade, todos os TAEs seriam obrigados a se utilizar do sistema e, ainda, serem avaliados por meio dele. Dessa forma, ao ingressar no curso de Mestrado Profissional em Avaliação da Faculdade Cesgranrio, os meus pensamentos iniciais foram: por que não avaliar o próprio sistema?

Estava certo da estratégia que adotaria durante boa parte da jornada, porém, após estudar a metodologia da Avaliação e conhecer muitos estudos da área, percebi que o meu foco avaliativo não deveria ser o sistema, mas, sim, as pessoas que dele se utilizam. Alterei o objeto avaliativo, passando a ser a Experiência do Usuário do sistema AvaDes. Outro ponto importante neste processo foi a escolha da abordagem avaliativa, pois a proposta inicial previa o uso da abordagem centrada em consumidores, utilizando-se dos dados colhidos pelo próprio sistema. Como a avaliação dos TAEs da UFRJ e o prazo de entrega da dissertação na Faculdade mostraram-se incompatíveis, comprometeram a viabilidade do estudo. Com isso, alterei a abordagem avaliativa, que passou a ser centrada em especialistas e, por conseguinte, desvinculei o estudo do sistema da avaliação de desempenho dos TAEs da UFRJ.

Por fim, é preciso registrar o quão gratificante foi esta experiência. Além de concluir uma dissertação de mestrado, de caráter metodológico, também pude desbravar diversos outros caminhos, a exemplo da experiência que a converteu em livro da série Estudos Avaliativos Multidisciplinares, do Programa de Pós-graduação da Faculdade Cesgranrio.

Na ocasião, também, pude desenvolver outros estudos juntamente com membros da Faculdade, muitos dos quais, tornaram-se amigos e parceiros. Aos leitores que optarem por trilhar caminho semelhante, sugiro que pratiquem a empatia, aproveitem ao máximo as contribuições dos que estiverem engajados em sua formação, pois todo o processo é composto por infindáveis compartilhamentos e trocas. E, dessa forma, dificilmente sairão dele como as mesmas pessoas que o iniciaram; imagino, mesmo, que cheguem muito além do possam pensar.

# REFERÊNCIAS

AGRADÁVEL. In: *Michaelis*: moderno dicionário da língua portuguesa. São Paulo: Melhoramentos, 2009. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/agradavel/>. Acesso em: 22 abr. 2022.

AKAMAI Faster Forward. *The state of online retail performance*. California: Spring, 2017. Disponível em: <https://s3.amazonaws.com/sofist-marketing/State+of+Online+Retail+Performance+Spring+2017+-+Akamai+and+SOASTA+2017.pdf>. Acesso em: 31 maio 2022.

ALBEN, Lauralee. *Defining the criteria for effective interaction design*. Quality of Experience. California, p. 4, 1996. Disponível em: [https://www.academia.edu/10605014/Quality\\_of\\_experience\\_defining\\_the\\_criteria\\_for\\_effective\\_interaction\\_design](https://www.academia.edu/10605014/Quality_of_experience_defining_the_criteria_for_effective_interaction_design). Acesso em: 26 dez. 2021.

Alegre, ABEPRO, 2002. Disponível em: [http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2002\\_tr74\\_0093.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2002_tr74_0093.pdf). Acesso em: 23 dez. 2021.

ALMEIDA, Clayton Silva de. *Competências e desempenho docente: validando escalas de autoavaliação e heteroavaliação, explorando fatores pessoais e ocupacionais associados*. Orientador: Antônio Virgílio Bittencourt Bastos, 2017. 131 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Programa de Pós-Graduação em Psicologia Stricto Sensu, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/23890/3/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Mestrado%20Clayton%20Almeida%2009012019.pdf>. Acesso em: 23 dez. 2021.

AN, Daniel. Como acompanhar os novos benchmarks da sua indústria para velocidade de páginas mobile. *Think with Google*, [São Paulo], 2017. Disponível em: <https://www.thinkwithgoogle.com/intl/pt-br/estrategias-de-marketing/apps-e-mobile/como-acompanhar-os-novos-benchmarks-da-sua-ind%C3%BAstria-para-velocidade-de-p%C3%A1ginas-mobile/>. Acesso em: 31 maio 2022.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS ENTIDADES FECHADAS DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR. *Guia para modelo de avaliação de desempenho*. São Paulo: ABEFPC, 2013. Disponível em: <http://www.funpresjud.com.br/wp-content/uploads/2018/05/Guia-para-modelo-de-Avaliacao-de-Desempenho.pdf>. Acesso em: 24 dez. 2021.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ISO 25000: 8000. The ISO/IEC 25000 series of standards. *ISO 25000 Portal*. Home. Rio de Janeiro: ABNT c2021. Disponível em: <https://iso25000.com/index.php/en/iso-25000-standards>. Acesso em: 26 dez. 2021.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *ISO 9241-210: ergonomics of human-system interaction - Part 210: human centred design for interactive systems*. Rio de Janeiro: ABNT, 2019. Disponível em: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-2:v1:en>. Acesso em: 22 dez. 2021.

BARBOSA, Lúvia. Meritocracia à brasileira: o que é desempenho no Brasil?. *Revista do Serviço Público*, Brasília. a. 47, v. 120, n. 3, p. 58-102, set./dez. 1996. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/396/402>. Acesso em: 11 jan. 2021.

BARGAS-AVILA, Javier A.; HORNBERG, Kasper. Old wine in new bottles or novel challenges: a critical analysis of empirical studies of user experience. In: *Proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems*. Vancouver BC Canada: ACM, 2011, p. 2689-2698. DOI: <https://doi.org/10.1145/1978942.1979336>. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/221515404\\_Old\\_wine\\_in\\_new\\_bottles\\_or\\_novel\\_challenges\\_A\\_critical\\_analysis\\_of\\_empirical\\_studies\\_of\\_User\\_Experience](https://www.researchgate.net/publication/221515404_Old_wine_in_new_bottles_or_novel_challenges_A_critical_analysis_of_empirical_studies_of_User_Experience). Acesso em: 26 dez. 2021.

BARROS, Flávio Margarito Martins de; OLIVEIRA, Stanley Robson de Medeiros; OLIVEIRA, Leandro Henrique Mendonça de. Desenvolvimento e validação de um sistema de recomendação de informações tecnológicas sobre cana-de-açúcar. *Bragantia*, Campinas, SP. v. 72, n. 4, p. 287-395, 2013. DOI: <https://doi.org/10.1590/brag.2013.049>. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0006-87052013000400010&lng=pt&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0006-87052013000400010&lng=pt&tlng=pt). Acesso em: 31 maio 2022.

BELFORT, Salônica Fontes. *Estudo de validade do instrumento de avaliação de desempenho por competências: mérito*. Orientador: José Humberto da Silva Filho. 2018. 171 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2018. Disponível em: [https://tede.ufam.edu.br/bitstream/tede/6650/5/Disserta%C3%A7%C3%A3o\\_Sal%C3%B4nica%20Belfort%20PPGPSI](https://tede.ufam.edu.br/bitstream/tede/6650/5/Disserta%C3%A7%C3%A3o_Sal%C3%B4nica%20Belfort%20PPGPSI). Acesso em: 23 dez. 2021.

BOHLANDER, George W.; SNELL, Scott. *Managing human resources*. 16. ed. Mason: Cengage Learning, c2013.

BRANDÃO, Hugo Pena; ZIMMER, Marco Vinício; PEREIRA, Carolina Guarçoni; MARQUES, Fernanda; COSTA, Helder Viana; CARBONE, Pedro Paulo; ALMADA, Valéria Ferreira de. Gestão de desempenho por competências: integrando a gestão por competências, o balanced scorecard e a avaliação 360 graus. *Revista de Administração Pública (RAP)*, Rio de Janeiro, v. 42, n. 5, p. 875-898, 2008. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122008000500004>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/SXR5B4nBMv4zL6XBxmcTZpK/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 23 dez. 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil. [*Diário Oficial da República Federativa do Brasil*], Brasília, DF, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 5 jan. 2021.

BRASIL. Decreto nº 10.506, de 2 de outubro de 2020. Altera o Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019, que dispõe sobre a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, quanto a licenças e afastamentos para ações de desenvolvimento. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 2 out. 2020. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/d10506.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10506.htm). Acesso em: 9 nov. 2021.

BRASIL. Decreto nº 5.707, de 23 de fevereiro de 2006. Institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 24 fev. 2006a. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9625.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9625.htm). Acesso em: 9 nov. 2021.

BRASIL. Decreto nº 5.825, de 29 de junho de 2006. Estabelece as diretrizes para elaboração do Plano de Desenvolvimento dos Integrantes do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, instituído pela Lei no 11.091, de 12 de janeiro de 2005. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 30 jun. 2006b. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/decreto/d5825.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5825.htm). Acesso em: 11 jan. 2021.

BRASIL. Decreto nº 7.133, de 19 de março de 2010. Regulamenta os critérios e procedimentos gerais a serem observados para a realização das avaliações de desempenho individual e institucional e o pagamento das gratificações de desempenho [...]. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 20 mar. 2010. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7133.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7133.htm). Acesso em: 11 jan. 2021.

BRASIL. Decreto nº 80.602, de 24 de outubro de 1977. Regulamenta a aplicação dos institutos da Progressão Funcional e do Aumento por Mérito, a que se referem a Lei nº 5.645, de 10 de dezembro de 1970, e o Decreto-Lei nº 1.445, de 24 de fevereiro de 1976, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 24 out. 1977. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1970-1979/decreto-80602-24-outubro-1977-429793-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 9 nov. 2021.

BRASIL. Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019. Dispõe sobre a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, quanto a licenças e afastamentos para ações de desenvolvimento. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 29 ago. 2019. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/decreto/d9991.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9991.htm). Acesso em: 9 nov. 2021.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 19, de 4 de junho de 1998. Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências. *Casa Civil*, Brasília, DF, 4 jun. 1998a. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/emendas/emc/emc19.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc19.htm). Acesso em: 22 dez. 2021.

BRASIL. Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005. Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 12 jan. 2005. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/lei/l11091.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11091.htm). Acesso em: 11 jan. 2021.

BRASIL. Lei nº 11.784, de 22 de setembro de 2008. Dispõe sobre a reestruturação do Plano Geral de Cargos do Poder Executivo - PGPE, de que trata a Lei nº 11.357, de 19 de outubro de 2006, do Plano Especial de Cargos da Cultura, de que trata a Lei nº 11.233, de 22 de dezembro de 2005, do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação[...]. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 23 set. 2008. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2008/Lei/L11784.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11784.htm). Acesso em: 11 jan. 2021.

BRASIL. Lei nº 3.780, de 12 de julho de 1960. Dispõe sobre a Classificação de Cargos do Serviço Civil do Poder Executivo, estabelece os vencimentos correspondentes e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 6 set. 1960. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1950-1969/l3780.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/l3780.htm). Acesso em: 8 nov. 2021.

BRASIL. Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 11 dez. 1990. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1990/lei-8112-11-dezembro-1990-322161-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 9 nov. 2021.

BRASIL. Lei nº 9.625, de 7 de abril de 1998. Cria a Gratificação de Desempenho e Produtividade - GDP das atividades de finanças, controle, orçamento e planejamento, de Desempenho Diplomático - GDD, de Desempenho de Atividade de Chancelaria - GDC e de Desempenho de Atividade de Ciência e Tecnologia - GDCT, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 7 abr. 1998b. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9625.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9625.htm). Acesso em: 9 nov. 2021.

BRASIL. *Manual de Orientação para a Gestão do Desempenho*. Brasília/DF: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão/SEGEP, 2013.

BRASIL. Medida Provisória nº 1.548, de 18 de dezembro de 1996. Cria a Gratificação de Desempenho e Produtividade - GDP das atividades de finanças, controle, orçamento e planejamento, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 18 dez. 1996. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/mpv/antigas/1548.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/antigas/1548.htm). Acesso em: 9 nov. 2021.

BRASIL. Secretaria de Gestão Pública. *Manual de orientação para a gestão do desempenho*. Brasília, DF: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 2013. Disponível em: [https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/gestao/outros/gestao-publica/arquivos-e-publicacoes/manual\\_orientacao\\_para\\_gestao\\_desempenho.pdf/@download/file/manual\\_orientacao\\_para\\_gestao\\_desempenho.pdf&sa=D&source=docs&ust=1636390260119000&usg=AOvVaw2QtC1uJHnMPZVjF2zukTEJ](https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/gestao/outros/gestao-publica/arquivos-e-publicacoes/manual_orientacao_para_gestao_desempenho.pdf/@download/file/manual_orientacao_para_gestao_desempenho.pdf&sa=D&source=docs&ust=1636390260119000&usg=AOvVaw2QtC1uJHnMPZVjF2zukTEJ). Acesso em: 9 nov. 2021.

CAVALCANTE, Emanuele; RIVERO, Luis.; CONTE, Tayana. Max: a method for evaluating the post-use user experience through cards and a board. In: *International conference on software engineering and knowledge engineering*, 27, 2015, Pittsburgh. Anais [...]. Pittsburgh: Wyndham Pittsburgh University Center, 2015, p. 495-500. Disponível em: [http://projetos.icomp.ufam.edu.br/uses/wp-content/uploads/2016/02/2015\\_SEKE\\_Cavalcante\\_et\\_al.pdf](http://projetos.icomp.ufam.edu.br/uses/wp-content/uploads/2016/02/2015_SEKE_Cavalcante_et_al.pdf). Acesso em: 17 set. 2021.

CHIANCA, Thomaz; MARINO, Eduardo; SCHIESARI, Laura. *Desenvolvendo a cultura da avaliação em organizações da sociedade civil*. São Paulo: Global, 2001.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

COLTON, David; COVERT, Robert W. *Designing and constructing instruments for social research and evaluation*. São Francisco, CA: John Wiley & Sons, 2007.

CONFORTÁVEL. In: *Michaelis*: moderno dicionário da língua portuguesa. São Paulo: Melhoramentos, 2009. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/comfortavel/>. Acesso em: 2 set. 2022.

DANIELSON, Charlotte.; MCGREAL, Thomas L. *Teacher evaluation to enhance professional practice*. Alexandria: ASCD, 2000.

DAVIS, Fred D.; BAGOZZI, Richard P.; WARSHAW, Paul R. User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management Science*, New York, v. 35, n. 8, p. 982-1003, 1989. DOI: <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/2632151>. Acesso em: 26 dez. 2021.

DESMET, Pieter M. A.; OVERBEEKE, Kees J.; TAX, Stefan. Designing products with added emotional value: development and application of an approach for research through design. In: *The Design Journal*. n. 4, p. 32-47. 2001. Disponível em: [https://www.academia.edu/3117698/Designing\\_Products\\_with\\_Added\\_Emotional\\_Value\\_Development\\_and\\_Application\\_of\\_an\\_Approach\\_for\\_Research\\_Through\\_Design](https://www.academia.edu/3117698/Designing_Products_with_Added_Emotional_Value_Development_and_Application_of_an_Approach_for_Research_Through_Design). Acesso em: 9 fev. 2022.

DESSLER, Gary. *Human resource management*. 16. ed. New York: Pearson, 2020.

DOI: [https://doi.org/10.1007/978-3-319-07515-0\\_28](https://doi.org/10.1007/978-3-319-07515-0_28). Disponível em: [https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-319-07515-0\\_28.pdf](https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-319-07515-0_28.pdf). Acesso em: 13 out. 2022.

EINAV, Yoav. Amazon found every 100ms of latency cost them 1% in sales. *Blog Gigaspaces*. [S. l.], 20 jan. 2019. Disponível em: <https://www.gigaspaces.com/blog/amazon-found-every-100ms-of-latency-cost-them-1-in-sales>. Acesso em: 31 maio 2022.

ELLIOT, L. G. Meta-avaliação: das abordagens às possibilidades de aplicação. *Ensaio: aval. pol. públ. e Educ.*, Rio de Janeiro, v. 19, n. 73, p. 941-964, out./dez. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ensaio/v19n73/11.pdf>. Acesso em 08 nov. 2023.

ELLIOT, Ligia Gomes; HILDENBRAND, Lucí; BERENGER, Mercedes Moreira. Questionário. In: ELLIOT, Ligia Gomes. (org.). *Instrumentos de avaliação e pesquisa: caminhos para construção e validação*. Rio de Janeiro: Wak Editora, 2012.

ELVIRA, Enrique J. Sánchez. *Análise da efetividade da política de avaliação de desempenho individual na administração federal brasileira*. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: <https://docplayer.com.br/109308515-Universidade-federal-do-rio-de-janeiro-instituto-de-economia-programa-de-pos-graduacao-em-politicas-publicas-estrategias-e-desenvolvimento.html>. Acesso em: 11 jan. 2021.

FERNANDES, Leandro da Silva, OLIVEIRA, Moyza Teixeira de, ORLANDO FILHO, Ovidio. Avaliação de Impacto do Programa de Oportunidades e Direitos Socioeducativo: um estudo meta-avaliativo de seu Relatório Técnico. *In: Estudos meta avaliativos: aplicações metodológicas*. 216p. ORLANDO FILHO, Ovidio, ELLIOT, Ligia Gomes (Organizadores). São Paulo: Pimenta Cultural, 2020.

FERREIRA, Osmar Carmo Arouck. Atributos da qualidade da informação. 2011. 117 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

GIMENES, Nelson A. S. Estudo meta-avaliativo do processo de auto avaliação em uma instituição de educação superior no Brasil. *Estudos em Avaliação Educacional*, São Paulo, v. 18, n. 37, maio/ago. 2007. Disponível em: <https://www.fcc.org.br/pesquisa/publicacoes/aeae/arquivos/1383/1383.pdf>. Acesso em 08 nov. 2023.

GOMES, Ana Clotildes Colares. *Programa de avaliação de desempenho (UFPA): elementos constitutivos e pressupostos na prática avaliativa*. Orientador: Mauro Lemuel Alexandre. 2010. 188 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2010. Disponível em: [https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/18286/1/ProgramaAvaliacaoDesempenho\\_Gomes\\_2010.pdf](https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/18286/1/ProgramaAvaliacaoDesempenho_Gomes_2010.pdf). Acesso em: 8 set. 2021.

GOMES, Leonardo Pessoa Rodrigues. *Avaliação de desempenho funcional aplicada à diretoria de educação a distância do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília no contexto da educação profissional e tecnológica*. Orientadora: Sonia Maria Gomes Alexandre Galinha. 2020. 153 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Educação e Administração Educacional) - Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Santarém, Santarém, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ipsantarem.pt/bitstream/10400.15/3342/1/Trabalho%20de%20projeto%20-%20Leonardo%20Pessoa%20Rodrigues%20Gomes%20-%20MAE%20-%20IPS.pdf>. Acesso em: 23 dez. 2021.

HADJI, Charles. *Avaliação desmistificada*. Porto Alegre: Artmed, 2001.

HASSENZAHN, Marc. The thing and I: understanding the relationship between user and product. In: BLYTHE, Mark A.; OVERBEEKE, Kees; MONK, Andrew F. (org.). *Funology* Dordrecht. *Springer Netherlands*, v. 3, p. 31–42, 2003. (Human-Computer Interaction Series). Disponível em: [http://disi.unitn.it/~deangeli/homepage/lib/exe/fetch.php?media=teaching:ucd:hassenzahl\\_-\\_2003\\_-\\_the\\_thing\\_and\\_i\\_understanding\\_the\\_relationship\\_between\\_user\\_and\\_product.pdf](http://disi.unitn.it/~deangeli/homepage/lib/exe/fetch.php?media=teaching:ucd:hassenzahl_-_2003_-_the_thing_and_i_understanding_the_relationship_between_user_and_product.pdf). Acesso em: 9 fev. 2022.

HASSENZAHN, Marc; BURMESTER, Michael; KOLLER, Franz. Attrak Diff: ein fragebogen zur messung wahrgenommener hedonischer und pragmatischer qualitat. In: ZIEGLER, J.; SZWILLUS, G. (ed.). *Mensch & Computer 2003: interaktion in bewegung*, Wiesbaden, p. 187-196, 2003. DOI: <https://doi.org/10.1007/978-3-322-80058-9>. Disponível em: [https://www.academia.edu/1975964/AttrakDiff\\_Ein\\_Fragebogen\\_zur\\_Messung\\_wahrgenommener\\_hedonischer\\_und\\_pragmatischer\\_Qualit%C3%A4t](https://www.academia.edu/1975964/AttrakDiff_Ein_Fragebogen_zur_Messung_wahrgenommener_hedonischer_und_pragmatischer_Qualit%C3%A4t). Acesso em: 22 out. 2022.

HASSENZAHN, Marc; LAW, Effie Lai-Chong; HVANNBERG, Ebba Thora. User experience: towards a unified view: ux ws nord. In: *User experience: towards a unified view: second International*. 2. ed. Oslo: COST294-MAUSE Open Workshop, 2006. p. 1-3. Disponível em: [https://www.academia.edu/2880260/User\\_Experience-Towards\\_a\\_unified\\_view](https://www.academia.edu/2880260/User_Experience-Towards_a_unified_view). Acesso em: 26 dez. 2021.

JOSÉ, Hércules Sant'Ana da Silva. [Informações sobre o AVADES]. Destinatário: [Renato Miguel de Moraes]. 2 set. 2021. 9:20. 22 mensagens Telegram.

KUJALA, Sari; ROTO, Virpi; VÄÄNÄNEN-VAINIO-MATTILA, Kaisa; KARAPANOS, Evangelos; SINNELÄ, Arto. UX Curve: a method for evaluating long-term user experience. *Interacting with Computers, Leibniz*, v. 23, n. 5, p. 473-483, jun./jul. 2011. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.intcom.2011.06.005>. Disponível em: <https://academic.oup.com/iwc/article/23/5/473/660020?login=false>. Acesso em: 14 maio 2022.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. *Fundamentos de metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LIMA, Dalmo Valério Machado De. Research design: a contribution to the author. *Online Brazilian Journal of Nursing*, [S. l.], v. 10, n. 2, 2011. Disponível em: <http://www.gnresearch.org/doi/10.5935/1676-4285.20113648>. Acesso em: 25 maio 2022.

LOTTA, Gabriela Spanghero. *Avaliação de desempenho na área pública: perspectivas e propostas frente a dois casos práticos*. RAE-eletrônica, São Paulo, v. 1, n. 2, jul./dez., 2002.

LYNN, Mary R. Determination and quantification of content validity. *Nursing Research*, [S. l.], v. 35, n. 6, p. 382-386, nov. 1986. DOI: <https://doi.org/10.1097/00006199-198611000-00017>. Disponível em: [https://journals.lww.com/nursingresearchonline/Citation/1986/11000/Determination\\_and\\_Quantification\\_Of\\_Content.17.aspx](https://journals.lww.com/nursingresearchonline/Citation/1986/11000/Determination_and_Quantification_Of_Content.17.aspx). Acesso em: 16 jun. 2022.

MARQUES, Leonardo Carneiro. *UX-Tips: uma técnica de avaliação de user experience para aplicações de software*. Orientadora: Tayana Uchôa Conte. 2019. 165 f. Dissertação (Mestrado em Informática) - Programa de Pós-Graduação em Informática, Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2019. Disponível em: [https://tede.ufam.edu.br/bitstream/tede/6984/5/Disserta%c3%a7%c3%a3o\\_LeonardoMarques\\_PPGI.pdf](https://tede.ufam.edu.br/bitstream/tede/6984/5/Disserta%c3%a7%c3%a3o_LeonardoMarques_PPGI.pdf). Acesso em: 8 set. 2021.

MODESTO, Paulo. Estágio probatório: questões controversas. *Revista Diálogo Jurídico*, Salvador, n. 12, mar. 2002. Disponível em: [https://web.archive.org/web/20040723095915fw\\_/http://www.direitopublico.com.br/pdf\\_12/DIALOGO-JURIDICO-12-MARCO-2002-PAULO-MODESTO.pdf](https://web.archive.org/web/20040723095915fw_/http://www.direitopublico.com.br/pdf_12/DIALOGO-JURIDICO-12-MARCO-2002-PAULO-MODESTO.pdf). Acesso em: 11 jan. 2021.

MORAES, Renato Miguel de. *Experiência do usuário em sistema de avaliação de desempenho profissional da UFRJ: adaptação de instrumento avaliativo*. Dissertação 101f. (Mestrado Profissional em Avaliação). Rio de Janeiro: Faculdade Cesgranrio, 2022.

MOTA, Kercia Lidia Vasconcellos. *Sistema de avaliação de desempenho de uma universidade federal na percepção de avaliados e avaliadores: um estudo avaliativo*. Orientadora: Maria Beatriz Gomes Bettencourt. 2019. 104 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Avaliação) - Faculdade Cesgranrio, Fundação Cesgranrio, Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: [http://mestrado.cesgranrio.org.br/pdf/dissertacoes2019/17%20Dez%202019\\_Dissertacao%20Kercia%20Lidia%20T2018.pdf](http://mestrado.cesgranrio.org.br/pdf/dissertacoes2019/17%20Dez%202019_Dissertacao%20Kercia%20Lidia%20T2018.pdf). Acesso em: 8 set. 2021.

NANCE, Richard E.; ARTHUR, James D. *Managing software quality*. London: Springer, 2002. (Practitioner Series). Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/978-1-4471-0117-8>. Acesso em: 24 dez. 2021.

NEHMY, Rosa Maria Quadro. *Leitura epistemológico-social da qualidade da informação*. 1996. 118 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, UFMG, Belo Horizonte, 1996. Disponível em: [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUOS-934M2P/1/nehmy\\_\\_rosa\\_maria\\_quadros.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUOS-934M2P/1/nehmy__rosa_maria_quadros.pdf). Acesso em: 24 dez. 2021.

NEHMY, Rosa Maria Quadro; PAIM, Isis. A desconstrução do conceito de qualidade da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 27, n. 1, jan./abr. 1998.

NEVES, Elisabete Ferreira das. *Estudo de uma escala de autoavaliação da prática docente: contributos para o desenvolvimento profissional*. Orientador: Carlos Manuel Folgado Barreira. 2010. 136 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Educação) - Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, 2010. Disponível em: <https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/15594/1/Tese.pdf>. Acesso em: 23 dez. 2021.

NIELSEN, Jakob; MOLICH, Rolf. Heuristic evaluation of user interfaces. In: *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems*. Seattle: ACM Press, 1990, p. 249-256. DOI: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/97243.97281>. Disponível em: <https://concreta.com.uy/wp-content/uploads/nielsenheuristicsCHI.pdf>. Acesso em: 9 fev. 2022.

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

O'BRIEN, Heather L.; TOMS, Elaine G. The development and evaluation of a survey to measure user engagement. *Journal of the Association for Information Science and Technology, Leeds*, v. 61, n. 1, p. 50-69, dez., 2010. DOI: <https://doi.org/10.1002/asi.21229>. Disponível em: [https://eprints.whiterose.ac.uk/78831/7/WRRO\\_78831.pdf](https://eprints.whiterose.ac.uk/78831/7/WRRO_78831.pdf). Acesso em: 4 jun. 2021.

O DELIUS, Catarina Cecília. *Experiências de avaliação de desempenho na Administração Pública Federal*. Brasília: ENAP, 2000. (Caderno ENAP nº 19).

OLETO, Ronaldo Ronan. Percepção da qualidade da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 35, n. 1, jan./abr. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n1/v35n1a07>. Acesso em: 21 set. 2021.

PANTOJA, Maria Júlia; CAMÕES, Marizaura R. de Souza; BERGUE, Sandro Trescastro. (org). *Gestão de pessoas: bases teóricas e experiências no setor público*. Brasília: ENAP Fundação Escola Nacional de Administração Pública. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/514/1/Livro.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2021.

PAZ, Freddy; POW-SANG, Jose Antonio. A systematic mapping review of usability evaluation methods for software development process. *International Journal of Software Engineering and Its Applications*, [S. l.], v. 10, n. 1, p. 165-178, jan. 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.14257/ijseia.2016.10.1.16>. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/297764945\\_A\\_systematic\\_mapping\\_review\\_of\\_usability\\_evaluation\\_methods\\_for\\_software\\_development\\_process](https://www.researchgate.net/publication/297764945_A_systematic_mapping_review_of_usability_evaluation_methods_for_software_development_process). Acesso em: 26 dez. 2021.

POLIT, Denise F; BECK, Cheryl Tatano; HUNGLER, Bernadette P. *Fundamentos de pesquisa em enfermagem: métodos, avaliação e utilização*. 5. ed. São Paulo: Artmed; 2004.

PRESSMAN, Roger S. *Engenharia de software: uma abordagem profissional*. Porto Alegre: AMGH, 2011.

PROVOST, Gabrielle; ROBERT, Jean-Marc, The dimensions of positive and negative user experiences with interactive products. In: MARCUS, Aaron (org.), design, user experience, and usability. *Design Philosophy, Methods, and Tools, Berlin, Heidelberg*, v. 8012, p. 399–408, 2013. DOI: [https://doi.org/10.1007/978-3-642-39229-0\\_43](https://doi.org/10.1007/978-3-642-39229-0_43). Disponível em: [https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-642-39229-0\\_43.pdf](https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-642-39229-0_43.pdf). Acesso em: 13 out. 2022.

RABAGLIO, Maria Odete. *Ferramentas de avaliação de performance com foco em competências*. Rio de Janeiro: Qualitymark. 2015.

REIS, Glufke. *Avaliação 360 Graus: um instrumento de desenvolvimento gerencial*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

RIBAS, Andréia Lima; SALIM, Cassiano Ramalho. *Gestão de pessoas para concursos*. 4. ed. Brasília: Alumnus, 2016.

RIBEIRO, Luciana Snaider. [Informações sobre o AVADES]. Destinatário: [Renato Miguel de Moraes]. 24 dez. 2021. 11:43. 25 mensagens Whatsapp.

ROBERT, Jean-Marc, Defining and structuring the dimensions of user experience with Interactive products. In: HARRIS, Don (org.), Engineering psychology and cognitive ergonomics. *Cham*: Springer International Publishing, 2014, p. 272–283.

ROCHA, Eduardo. *Feedback 360º: uma ferramenta para o desenvolvimento pessoal e profissional*. Campinas: Editora Alínea, 2001.

SAMPIERI, Roberto; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Maria Del Pilar. *Metodologia de pesquisa*. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SCRIVEN, Michael. *Avaliação*: Um guia de conceitos. São Paulo: Paz e Terra, 2019.

SEVERINO, Antônio Joaquim. *Metodologia do trabalho científico*. 24. ed. São Paulo: Cortez Editora, 2017. Disponível em: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&db=nlabk&AN=2244715>. Acesso em: 29 nov. 2022.

SILVA, Mônica Ferreira da. *Fatores humanos e sua influência na intenção de uso de sistemas de informação*. Orientador: Donaldo de Souza Dias. 2006. 143 f. Tese (Doutorado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Instituto COPPEAD de Administração, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <https://livros01.livrosgratis.com.br/cp054261.pdf>. Acesso em: 13 out. 2022.

SOMMERVILLE, Ian. *Engenharia de software*. 6. ed. São Paulo: Addison Wesley, 2003.

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. *Princípios dos sistemas de informação*. 9 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

STORINO, Ricardo. *Portal aluno da Universidade Federal do Rio de Janeiro: um estudo avaliativo na perspectiva de graduandos*. Orientadora: Lucí Mary Araújo Hildenbrand. 2017. 78 f. Dissertação (Mestrado em Profissional em Avaliação) - Faculdade Cesgranrio, Fundação Cesgranrio, Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: [http://mestrado.cesgranrio.org.br/pdf/dissertacoes2017/13%20de%20Dezembro%202017\\_Dissertacao%20Ricardo%20Storino\\_Turma%202016\\_Final.pdf](http://mestrado.cesgranrio.org.br/pdf/dissertacoes2017/13%20de%20Dezembro%202017_Dissertacao%20Ricardo%20Storino_Turma%202016_Final.pdf). Acesso em: 2 jun. 2021.

SUBJETIVO. In: *Michaelis* moderno dicionário da língua portuguesa. São Paulo, 2007. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/subjetivo/&sa=D&source=docs&ust=1640343047187215&usg=A0vVaw0zh1DpXaXskomhgKOM9VpY>. Acesso em: 13 dez. 2021.

THATCHER, Jim; BURKS, Michael R.; HEILMANN, Christian; KIRKPATRICK, Andrew. *Web accessibility*: web standards and regulatory compliance. Berkeley: Friends Of Ed, 2006.

TONOLE, Renato. *Elaboração e validação de instrumento para avaliação dos recursos humanos e materiais na perspectiva da prevenção de lesão por pressão*: estudo metodológico. Orientadora: Euzeli da Silva Brandão. 2019. 95 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Enfermagem Assistencial) - Programa De Pós-graduação Mestrado Profissional em Enfermagem Assistencial, Escola de Enfermagem Aurora De Afonso Costa, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2019. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/10384/Renato%20Tonole.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 12 jul. 2021.

UBEDA, Cristina Lourenço; SANTOS, Fernando César Almada. Gestão de desempenho por competências como elemento viabilizador das estratégias de recursos humanos e de produção. *In: Encontro nacional de engenharia de produção, 22., 2002, Curitiba. Anais [...].* Porto

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. *Boletim, n. 19, 4 parte.* Rio de Janeiro, 29 set. 2006. Disponível em: [http://siarq.ufrj.br/images/bufrj/2006/19-2006\\_extraordinario\\_parte\\_4.pdf](http://siarq.ufrj.br/images/bufrj/2006/19-2006_extraordinario_parte_4.pdf). Acesso em: 11 jan. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. *Portaria no 4.955, de 21 de junho de 2021.* Institui o Programa de Avaliação de Desempenho Funcional dos servidores Técnico-administrativos em Educação da UFRJ, de acordo com a Lei no 11.091, de 12 de janeiro de 2005, em especial seu Art. 24, o Decreto no 5.825, de 29 de junho de 2006 e a Lei no 11.784, de 22 de setembro de 2008. Rio de Janeiro, 22 jun. 2021. Disponível em: <https://pessoal.ufrj.br/images/24-2021-extraordinario-3a-parte1.PDF>. Acesso em: 23 dez. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. *Portaria no 6.074, de 24 de junho de 2019.* Institui o Programa de Avaliação de Desempenho Funcional dos servidores Técnico-administrativos em Educação da UFRJ, de acordo com a Lei no 11.091, de 12 de janeiro de 2005, em especial seu Art. 24, o Decreto no 5.825, de 29 de junho de 2006 e a Lei no 11.784, de 22 de setembro de 2008. Rio de Janeiro, 24 jun. 2019. Disponível em: [https://pessoal.ufrj.br/images/Portaria\\_AVADES\\_.pdf](https://pessoal.ufrj.br/images/Portaria_AVADES_.pdf). Acesso em: 11 jan. 2021.

VALLS, Valéria Martin, VERGUEIRO, Waldomiro C. S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão da literatura. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, jan./jun. 1998.

VATANKHAH, N.; WEI, K. T.; LETCHMUNAN, S. Usability measurement of malaysian online tourism websites. *International Journal of Software Engineering and its Applications*, [S. l.], v. 8, n. 12, p. 1-18, 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.14257/ijseia.2014.8.12.01>. Disponível em: [https://web.archive.org/web/20150427000153/http://www.sersc.org/journals/IJSEIA/vol8\\_no12\\_2014/1.pdf](https://web.archive.org/web/20150427000153/http://www.sersc.org/journals/IJSEIA/vol8_no12_2014/1.pdf). Acesso em: 26 dez. 2021.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VERMEEREN, Arnold P. O. S.; LAW, Effie Lai-Chong; ROTO, Virpi; OBRIST, Marianna; HOONHOUT, Jettie; VÄÄNÄNES-VAINIO-MATTILA, Kaisa. User experience evaluation methods: current state and development needs. *In: NORDIC CONFERENCE ON HUMAN-COMPUTER INTERACTION: extending boundaries*, 6., 2010, Reykjavik, Iceland. *Proceedings [...].* New York: Association for Computing Machinery, 2010. DOI: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/1868914.1868973>. Disponível em: <http://portal.acm.org/citation.cfm?doid=1868914.1868973>. Acesso em: 26 dez. 2021.

VIEIRA, Leonardo. Texto institucional da UFRJ chama universidade de 'cartorial' e 'elitista'. Globo.com, Rio de Janeiro, 25 set. 2013. *Educação*. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/brasil/educacao/texto-institucional-da-ufrj-chama-universidade-de-cartorial-elitista-10148729#:~:text=%E2%80%9CFragmentada%2C%20do%20ponto%20de%20vista,dedica%C3%A7%C3%A3o%20exclusiva%20e%20a%20pesquisa.%E2%80%9D>. Acesso em: 24 dez. 2021.

WORTHEN, Blaine R.; SANDERS, James R.; FITZPATRICK, Jody L. *Avaliação de programas: concepções e práticas*. São Paulo: Edusp, Gente, 2004., 2004.

YARBROUGH, Donald L.; SHULHA, Lyn M.; HOPSON, Rodney K.; CARUTHERS, Flora A. *The program evaluation standards: a guide for evaluators and evaluation users*. 3rd. ed. Califórnia: Sage, 2011.

# SOBRE OS AUTORES E A AUTORA

## **Renato Miguel de Moraes**

Mestre em Avaliação pela Faculdade Cesgranrio (2022). Concluiu especialização em sistemas de informação com ênfase em internet (Programa e-IS Expert) em 2014. Graduado em Sistemas de Computação pela Universidade Federal Fluminense - CEDERJ (2013) e em Licenciatura em Matemática pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (2010). Atualmente é analista de tecnologia da informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Foi líder técnico do projeto de sistema de informação AVADES na UFRJ para realização da Avaliação de Desempenho Profissional (2019).

E-mail: [hexemeister@gmail.com](mailto:hexemeister@gmail.com)

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9721643657708654>

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3982-431X>

## **Luci Mary Araújo Hildenbrand**

Doutorado em Ciências da Comunicação (área Rádio e Televisão - ECA/USP, 1995), Mestrado em Educação (área Tecnologia Educacional - IFCHS/UFRJ, 1984) e Cursos de Especialização em Planejamento, Implementação e Gestão da Educação a distância (UFF, 2012), Educação a distância (SENAC, 2010), Design Instrucional para EaD Virtual (UNIFEI, 2010), Psicopedagogia (UCAM, 2008) e Metodologia do Ensino Superior (UFRJ-UFRRJ, 1978). É licenciada e bacharel em Pedagogia (UNESA, 2007 e 2008) e licenciada em Ciências (habilitação Biologia - UFRRJ, 1975). Desenvolve estudos e trabalhos em Avaliação, focalizando Avaliação de TICs; Instrumentos de Avaliação; Meta-avaliação; Avaliação de programas de Comunicação e Avaliação de programas de Comunicação, Educação e Saúde.

E-mail: [lucihildenbrand@yahoo.com.br](mailto:lucihildenbrand@yahoo.com.br)

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2878590969112991>

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0120-502x>

## **Ovidio Orlando Filho**

PhD em Ciências da Educação pela Universidade do Minho, em Portugal; Mestre em Administração e Desenvolvimento Empresarial pela Universidade Estácio de Sá; Especializado em Análise de Sistemas e Processamento de Dados pelo Centro de Instrução Almirante Newton Braga - CIAMB; especializado em Organização e Métodos pelo Centro de Instrução Almirante Newton Braga - CIAMB; aperfeiçoamento em Eletrônica pelo Centro de Instrução Almirante Wandenkolk - CIAW; Graduado em Engenharia Op. Eletrônica pelo Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca - CEFET-RJ. É Oficial Superior de carreira do Quadro Técnico da Marinha de Guerra, atualmente Reformado, tendo exercido várias funções e ocupado cargos no Brasil e no exterior, se destacando o de Observador

Militar das Nações Unidas (ONU) na Guerra Civil da República Popular de Angola. É Membro do Conselho Editorial e Parecerista ad hoc da Revista ENSAIO: Avaliação e Políticas Públicas em Educação da Fundação Cesgranrio e Diretor Adjunto, Membro do Conselho Editorial, Parecerista ad hoc e Analista de Escopo da Revistas da Revista "Meta: Avaliação" da Faculdade Cesgranrio. Possui experiência nas áreas de Avaliação Institucional de Gestão Escolar, tendo sido membro da Equipe Central do Subprojeto de avaliação Externa da Gestão Escolar do Programa Nova Escola do Estado do Rio de Janeiro. Atuou em projetos especiais das áreas educacionais e sociais. Foi Coordenador Administrativo do Projeto Inovadores de Cursos do Ministério da Educação. Exerceu as funções de coordenador de Logística de Aplicação em diversas avaliações nacionais como: do Exame Nacional de Desempenho de Estudantes - ENADE; do Exame Nacional do Ensino Médio - ENEM; do Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos - ENCCEJA, entre outros. Ocupa, atualmente, o cargo de Professor Adjunto do Mestrado Profissional em Avaliação da Faculdade Cesgranrio, sendo Docente nas disciplinas "Políticas Pública em Avaliação", "Meta-Avaliação" e "Avaliação do Desempenho Profissional". É docente, também do Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Avaliação e do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, ministrando a disciplina "Avaliação de Desempenho".

E-mail: [ovidiofilho@gmail.com](mailto:ovidiofilho@gmail.com)

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3060612372199508>

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6147-0506>

# ÍNDICE REMISSIVO

## A

abordagens avaliativas 40  
administração pública 16, 20, 21, 25, 27, 30, 98, 99  
alunos 36  
aprendizagem 20, 32, 44, 48, 59, 60, 61, 67, 69  
autoavaliação 22, 30, 96, 105  
avaliação 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28,  
29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 40, 41, 42, 43,  
45, 50, 51, 54, 55, 57, 69, 71, 76, 78, 81, 84, 86, 87,  
88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 96, 97, 98, 100, 101, 102,  
104, 105, 106, 107, 109, 110  
Avaliação 360 graus 28, 29, 32  
avaliação de desempenho profissional 16, 24, 32, 37, 91, 104  
avaliações de desempenho 16, 21, 36, 86, 98

## C

características psicométricas 17, 40, 86  
chefia 17, 22, 28, 30, 31, 35  
competências 21, 27, 31, 87, 97, 98, 106, 107  
comportamentos 27, 29  
conceitos 24, 30, 31, 32, 70, 106  
conhecimentos 20, 25, 30, 38, 41, 54  
contexto organizacional 30  
controle 44, 49, 59, 60, 62, 67, 69, 76

## D

desempenho individual 16, 21, 34, 87, 98, 102  
Desempenho Profissional 17, 24, 88, 109, 110  
design de interface 47, 48, 51, 61

## E

Eficiência 44, 45, 49, 52, 53, 59, 60, 62, 63, 68, 69, 70  
Emoção 43, 44, 48, 58, 60, 61, 66, 69  
Engajamento 43, 44, 48, 58, 60, 61, 66, 69

equipe 16, 17, 22, 30, 31, 35, 36, 87, 93, 94  
especialistas 40, 41, 45, 50, 53, 54, 55, 57, 58, 60, 63, 65, 66, 69,  
70, 71, 72, 77, 81, 84, 86, 89, 90, 91, 94  
Estética 43, 44, 48, 58, 60, 61, 66, 69, 81, 82  
Experiência do Usuário 16, 23, 38, 41, 47, 57, 58, 72, 78, 81, 82, 84,  
85, 86, 88, 89, 91, 94

## F

Facilidade de uso e aprendizagem 44, 48, 59, 60, 61, 67, 69  
Feedback 28, 44, 49, 59, 60, 62, 68, 69, 106  
feedbacks 29, 76  
ferramenta de gestão 16, 87  
funcionários 16, 27, 30

## G

gestão 16, 24, 25, 28, 30, 33, 87, 88, 98, 100, 108  
gestão de pessoas 25, 33, 87, 88  
Gestão do Desempenho 26, 27, 100

## H

habilidades 20, 25, 29, 30, 31, 93  
heteroavaliação 30, 31, 96

## I

identidades visuais 23  
indicadores de desempenho 22, 30, 31  
instituições 16, 25, 28, 86

## L

legislação 20, 24, 25

## M

mérito profissional 33, 34  
metas 21, 27, 33, 34, 35  
modelo avaliativo 28, 31

## O

organizações 16, 29, 87, 100, 101

## P

plano de trabalho 30

Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas 26, 27,  
35, 98, 99

pré-teste 86

processos avaliativos 16, 37, 87, 88

## Q

qualificação 17, 20, 23, 25, 33, 54, 60, 86

## R

remuneração 25, 27

## S

Satisfação 44, 45, 50, 59, 60, 63, 68, 69, 70

seleção 27, 29, 40, 41

Serviço Público 97

servidores 16, 17, 20, 21, 23, 24, 25, 27, 33, 34, 36, 45, 72, 86,  
99, 100, 108

servidores públicos 20, 21, 27, 33, 72, 86, 100

setor público 16, 19, 91, 105

sistema AVADES 22, 23, 33, 34, 35, 36, 38, 40, 41, 44, 45, 46,  
47, 50, 54, 55, 58, 59, 66, 67, 68, 72, 75, 76, 78,  
79, 82, 85, 91

sistema de informação 23, 33, 37, 109

software 22, 23, 38, 42, 100, 104, 105, 106, 107

stakeholders 12, 29

subordinados 29, 30, 31

## T

Técnico-Administrativos em Educação 33, 84, 91, 98, 99

tecnologia da informação 42, 109

tecnologias 16, 37, 38, 45, 91, 93

tecnologias de apoio 37, 91

treinamento 21, 27, 30, 31

## U

Usabilidade 38

usuários 13, 17, 22, 37, 44, 45, 46, 52, 53, 58, 59, 62, 65, 68, 72,  
73, 80, 81, 82

Utilidade 44, 49, 59, 60, 62, 63, 66, 67, 69, 70, 71

UX 16, 17, 18, 38, 40, 41, 42, 43, 46, 47, 54, 72, 78, 81, 82, 84, 85,  
86, 88, 91, 103, 104

UX Tips Versão 2 16, 17, 18, 86, 88

## V

validação de conteúdo 45, 54, 55, 57, 58, 60, 71

validação técnica 54, 55, 57, 71, 77

Valor Agregado 44, 45, 49, 59, 60

ESTUDOS  
AVALIATIVOS  
MULTIDISCIPLINARES

ORGANIZADORAS

Ligia Gomes Elliot  
Nilma Gonçalves Cavalcante

[www.pimentacultural.com](http://www.pimentacultural.com)

# ○ Programa de Incentivo à Qualificação dos Servidores Técnico-Administrativos da Unirio

UM ESTUDO AVALIATIVO

FUNDAÇÃO  
← cesgranrio

FACULDADE  
← cesgranrio

pimenta  
cultural