



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

GT 4: Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações

Modalidade de apresentação: Comunicação Oral

O FLUXO DA INFORMAÇÃO COMO MEDIADOR EM SERVIÇOS AO CIDADÃO

Eveline Salomão de Jesus^{}**

Universidade Federal do Paraná

Sandra de Fátima Santos^{*}**

Universidade Federal do Paraná

RESUMO: Esta pesquisa busca mapear o fluxo de informação em serviços de atendimento ao cidadão, através de um estudo de caso dentro de um órgão público Federal na cidade de Curitiba. O objeto de estudo foi o fluxo do serviço de informação durante cinco meses. Para satisfazer o objetivo, as técnicas metodológicas utilizadas para a coleta de dados foram: questionário semi-estruturado, observação não participante, entrevista semi-estruturada e análise documental. O estudo teve caráter exploratório e de acordo com padrões do método qualitativo. O objetivo de realizar mapeamento do fluxo de informação é identificar a sua influência na qualidade das informações fornecidas no serviço de atendimento ao cidadão. O referencial teórico explorou as variáveis do problema de pesquisa, entre elas o percurso da informação pública. Os resultados obtidos revelam o que os serviços de atendimento devem fornecer como qualidade para as informações fornecidas, assim contribuem na ampliação do exercício da cidadania; a quebra de modelos antigos de trabalho sem inovação é uma questão latente visualizada na pesquisa. As recomendações a partir da pesquisa são a abordagens de novas variáveis com poder de influenciar a qualidade das informações.

Palavras-chave: Fluxo de informação; Serviços ao cidadão; Informação pública; Qualidade da informação.

* Gestora da Informação, graduada pela UFPR

^{**}Graduada em Biblioteconomia e Documentação. Mestrado em Administração Estratégica. Doutoranda em Metodologías y Líneas de Investigación, Facultad de Documentación, Universidad de Salamanca, España, ES..
Professora da Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR.



3. 1. INTRODUÇÃO

As informações sempre acompanharam a humanidade, no entanto atualmente o valor atribuído a elas está ganhando destaque a cada dia que passa. Hoje em dia ela é sinônimo de poder, e quando bem empregada significa grandes oportunidades. Considerando que as informações tornaram-se sinônimo de competitividade, prioriza-se aquelas com qualidade para a tomada de decisão, originadas do ambiente externo ou do ambiente interno, bem como em organizações públicas e privadas.

Em organizações públicas o monitoramento das informações externas e internas não pode ser diferente do que é praticado em empresas privadas. Os processos internos e os serviços prestados devem ser sempre alvos de monitoramento. A dependência das organizações públicas em relação ao cenário econômico e a política são fatores que confirmam a importância do monitoramento.

Nas organizações públicas podemos observar que o impacto do despreparo diante das informações afeta não só a organização, mas também a sociedade e o cidadão. Neste estudo a questão investigada, se focou no atendimento ao cidadão que busca a defesa dos direitos sociais e individuais indisponíveis.

Os serviços de atendimento ao cidadão devem ser estruturados para que não ocorra segregação em nenhuma situação, e que o acesso livre a informação aconteça, e assim a integração do cidadão com os órgãos públicos seja consolidada. Observar o fluxo de informação pode ser uma alternativa para aperfeiçoar o serviço de atendimento das organizações, é uma opção simples que pode render resultados positivos no serviço oferecido.

A explosão do fluxo de informação, a globalização e as tecnologias de transmissão de dados fez com que as empresas partissem em busca de recursos para controlar, agregar valor e distribuir as informações. Nessa busca, muitas metodologias, métodos,



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

procedimentos, sistemas, ferramentas tecnológicas ou até mesmo simples mudanças de rotina de trabalho, foram utilizadas. E nesse contexto podemos notar fluxo de informação.

O fluxo de informação é uma alternativa na busca pela qualidade. A qualidade dos serviços deve ser igual em empresas privadas e públicas. O fluxo de informação procura estruturar o processo de coleta, tratamento e disseminação da informação, ele ainda formaliza processos para fornecer informações de qualidade, em tempo hábil. Enfim, o fluxo de informação busca uniformizar o caminho da informação, para que não ocorram desvios ou enganos que venham prejudicar a qualidade.

De acordo com autores como Mcgee e Prusak (1994), o gerenciamento da informação que faz parte do processo de Fluxo de Informação está ligado à tecnologia. Entretanto, as organizações não devem ser reféns de tecnologia máquinas e computadores. Os computadores são ferramentas que quando empregadas adequadamente trazem benefícios, porém, a tecnologia deve vir acompanhada do mapeamento, da coleta e do tratamento das informações, um exemplo é a elaboração de projeto a partir de pesquisas, reuniões, conversas ferramentas de análise de requisitos entre outros.

Nesta pesquisa percebe-se que o fluxo de informação é indispensável à tomada de decisão e também para a qualidade das informações fornecidas, e ao trabalhar com fluxo de informação, a postura de refém de tecnologia não deve ser adotada, antes destes investimentos é preciso analisar todo o processo informacional.

Conforme as considerações mencionadas, para conseguir fazer um projeto de atendimento ao cidadão dar certo, servindo ao exercício da cidadania e ao fornecimento de informações de qualidade, a organização pública deve agir nas pessoas, na tecnologia e nos processos.

Levando em conta as reflexões citadas, esta pesquisa foi direcionada para investigar a influência do fluxo de informação na qualidade das informações fornecidas no serviço de atendimento ao cidadão, em uma organização Pública Federal no Estado do Paraná.

O objetivo geral foi analisar o Fluxo de Informação no ambiente da Organização em análise, identificando sua influência para a qualidade das informações fornecidas, pelo



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

serviço de atendimento ao cidadão. E teve como objetivos específicos as seguintes ações:

- Mapear o fluxo de informação existente no serviço de atendimento ao cidadão Do Órgão Público em estudo;
- Identificar nos serviços oferecidos pela organização estudada, os conceitos de fluxo de informação, serviço de atendimento ao cidadão e qualidade;
- Representar por meio de um esquema ou figura estruturada o Fluxo de Informação do serviço de atendimento da organização estudada;
- Diagnosticar após o mapeamento do Fluxo de informações os aspectos positivos e negativos que impactam na qualidade das informações fornecidas pelo serviço de atendimento ao cidadão.

A qualidade do fluxo de informação pode ser entendida como uma situação de caráter social, pois de acordo com Martins Filho (2004, p. 48)) uma Organização Pública precisa colaborar para a o exercício pleno da cidadania, e buscar a melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão e a sociedade, bem como o avanço na condução dos destinos da sociedade. Os serviços de atendimento ao cidadão devem no mínimo buscar a qualidade das informações oferecidas, a ampliação do exercício da cidadania, que segundo (GAZAL, 2000), junto com a soberania, a dignidade da pessoa humana, os valores sociais do trabalho, a livre iniciativa e o pluralismo político, são fundamentos do Estado Democrático de Direito.

O valor para a área acadêmica desta pesquisa é a possibilidade de atuação científica do profissional de Gestão da Informação em organizações públicas, que vivem problemas idênticos aos das empresas privadas E sendo assim entende-se que estudos da gestão da informação pode ampliar e desenvolver este conhecimento.

A motivação prática dessa pesquisa pauta-se na possibilidade de incentivar os Órgão públicos a prestar serviços de atendimento ao cidadão, com informações que atendam a demanda dos usuários, proporcionando o exercício pleno da cidadania.



4. 2. REVISÃO DA LITERATURA PERTINENTE

Considerando as variáveis da pesquisa e a literatura pertinente as informações nas organizações são produzidas, alteradas, enfim, estão em constante transformação dentro de ambientes organizacionais. Nesta pesquisa o foco concentra-se nas informações geradas e disponíveis dentro da Organização analisada, as quais podem ser entendidas como informação pública. Segundo Batista (2010, p.40) o entendimento sobre informação pública é compreendida como “um bem público, tangível ou intangível, com forma de expressão gráfica, sonora e/ou iconográfica, que consiste num patrimônio cultural de uso comum da sociedade e de propriedade das entidades/instituições públicas”. A autora entende que “a informação pública pode ser produzida pela administração pública ou, simplesmente, estar em poder dela, sem o *status* de sigilo para que esteja disponível ao interesse público/coletivo da sociedade” .(BATISTA, 2010, p.40).

O fluxo de informação é o resultado das transformações sofridas pelas informações. As decisões são baseadas nesse fluxo que acontece a partir da modelagem dada as informações. Na prática, fluxo de informação “é o processo de modificar as informações de acordo com as necessidades de cada envolvido no processo” (BARRETO 1998, p. 125). O autor entende que nesse processo de modificação as informações se deslocam dentro das organizações entre setores, pessoas, entre meios de comunicação e em ferramentas de tecnologia. Em suma, fluxo de informação é entendido como um emissor que deseja enviar uma mensagem a um receptor . Por outro lado os sistemas de informação, segundo Mello (1999) é entendido como “o processamento de dados obtendo como resultado uma informação”. Portanto, o autor afirma que “é a entrada de um dado em um processamento, que devolve como resultado uma informação com o objetivo apoiar o controle, a coordenação e a tomada de decisões em uma organização “(MELLO 1999, p. 30-31).

Neste sentido é que não se deve esquecer a importância da aplicação desses conceitos ao serviço de atendimento ao cidadão que nesse caso entende-se aqui como:

” aquele que permite ao cidadão membro livre de uma determinada cidade, da qual assumiu raízes culturais e políticas sociais fazer valer seus direitos e seus



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

deveres. Em fim, são serviços que fornecem ao cidadão informações para exercício pleno da cidadania” (MARTINS, 2000, p. 58, b).

Como esta pesquisa visa avaliar a qualidade das informações oferecidas é necessário reconhecer opiniões de autores como, (SORDI, MEIRELES E GRIJO 2008), os quais reconhecem que a qualidade é um conceito dependente da opinião pessoa de quem utiliza a informação. Todavia, qualidade está condicionada a satisfação dos anseios de quem busca a informação. Enfim, a qualidade é fornecer sempre o melhor e realizar todas as providências cabíveis para evitar os erros que afetam o usuário. Também é necessário entender sobre Organizações Públicas, e cuja Administração Pública, pode ser definida nesta pesquisa como a atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve, sob regime jurídico de direito público, para a consecução dos interesses coletivos (LOPES 2004, p. 58). Portanto sendo ela de interesse coletivo cabe aqui entender sobre práticas de cidadania, cuja literatura nos orienta que:

“...é o conhecimento dos indivíduos em relação à comunidade que está inserido, a busca da igualdade em todos os campos que criam a realidade humana, diante a luta pela ampliação dos direitos civis, objetivando a posse de bens materiais, simbólicos e sociais, rebatendo à hegemonia dominante das classes, motivando novas direções para a vida da sociedade “ (MARTINS 2000 p. 8, a).

O Plano Diretor (Brasil, 1995 *apud* Nassuno, 2000) definiu as primeiras ações voltadas para a dimensão usuário-cidadão em termos que identificavam o cidadão como cliente privilegiado do serviço público, das ações e dos mecanismos de controle social, Nassuno (2000). Este mesmo documento demonstra que, as diretrizes relativas à dimensão usuário-cidadão, envolvem o desenvolvimento de novas maneiras de adequar os serviços públicos às necessidades dos usuários.

Segundo o Plano Diretor (Brasil, 1995 *apud* Nassuno, 2000) é preciso buscar na administração pública ações que a administração chamaria de gerencial, embasadas nos



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

conceitos de eficiência, voltada a resultados descentralizados para atingir o cidadão. De acordo com a sociedade democrática praticada atualmente, é que dá legitimidade às instituições, e o que torna o cidadão o cliente privilegiado dos serviços prestados pelo Estado.

As Ações voltadas para o usuário-cidadão dos serviços públicos de acordo com o Plano Diretor são citadas por Nassuno (2000, p. 66):

As ações utilizadas para alcançar o cidadão no Plano diretor foram tanto centralizadas quanto descentralizadas. Nas ações centralizadas, as iniciativas partiram do órgão responsável pela condução da Reforma do Aparelho do Estado. Já as ações descentralizadas implantadas em unidades de diversas instituições públicas. Como iniciativas centralizadas a criação de Centrais de Atendimento que posteriormente foram agrupadas no Projeto de Atendimento Integrado, propondo-se a incentivar a implantação de unidades integradas de atendimento, em somente um local, representações de órgãos públicos federais, estaduais e municipais, trabalhando de forma articulada e contando com servidores capacitados especialmente para atender o público. Alguns estados em que essas unidades foram introduzidas: Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, São Paulo, Minas Gerais, Bahia, Ceará, Maranhão etc.

A necessidade pela busca da informação hoje é freqüente, e o universo desta é muito maior. Hoje a aplicação do conhecimento torna-se fundamental para o bom desempenho de todas as atividades do cidadão, principalmente pela administração pública. Portanto é necessário conhecimento para que haja cidadania

3. METODOLOGIA UTILIZADA

A pesquisa foi delineada como do tipo exploratória, caracterizada por um estudo de caso. O método utilizado foi o método qualitativo com uma abordagem quantitativa unicamente para ilustrar os dados coletados. A coleta de dados teve como instrumentos, entrevistas semi-estruturadas e informal, observação não - participante e análise



documental. Estes instrumentos são coerentes com o método e o tipo da pesquisa, pois segundo Gil (2007 p. 140), no estudo de caso é comum utilizar uma técnica de coleta de dados que possibilite mostrar questões subjetivas que nos permita avaliar o que diversos autores chamam de hermenêutica, sendo este um princípio básico que não pode ser descartado. O autor reafirma que para obter dados mediante métodos múltiplos é essencial, para garantir a qualidade dos resultados obtidos. Desta forma, é possível conferir a validade ao estudo de caso, evitando a subordinação à subjetividade do pesquisador. A pesquisa também utilizou-se da técnica de triangulação que busca a máxima amplitude na descrição, explicação e compreensão do problema de pesquisa. As informações e os dados foram coletados em diversas fontes, no mínimo três, confrontados entre si para evitar viés na pesquisa.

4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.

A pesquisa inicialmente apontou sobre o nível de escolaridade dos usuários do serviço, buscando trazer um perfil do cidadão que recorre aquele serviço, bem como em como o cidadão teve conhecimento do serviço, já que a organização não possui nenhum meio de divulgação oficial. A recorrência do cidadão pelo serviço, a qualidade das informações recebidas, o nível de satisfação em relação ao serviço e o tipo de informação procurada, foram também evidenciados no estudo.

Para ilustrar a obtenção dos dados da pesquisa, foi elaborada uma síntese por meio de um quadro com tipo de ferramenta utilizada na coleta, a descrição do que esperava-se com a utilização de determinado instrumento de coleta, bem como os resultados obtidos, tais informações podem ser visualizadas no quadro 1.

O nível de escolaridade de 5^a a 8^a série alcançou o maior índice entre os respondentes (61%), destacando as opções de especialização mestrado e doutorado que não foram citadas em nenhum momento, o que percebe que é um serviço que atende o cidadão mais humilde e de poucas posses.



QUADRO 1 – Resultados obtidos na coleta de dados da pesquisa

Resultados obtidos na coleta de dados		
Ferramenta de coleta	Descrição	Resultados
Análise de documentos	Análise de relatórios elaborados pelos servidores que realizam o atendimento	Visão interna do serviço, quais as intenções da procuradoria ao realizar o serviço.
Observação não participante	Observação realizada na sala de espera junto aos cidadãos	A atenção especial dada a cada cidadão que é atendido
Entrevistas	Entrevista semi-estruturada iniciada antes do atendimento e finalizada após o atendimento. Possuía questões relativas ao atendimento, a qualidade das informações, a satisfação o tempo de espera e a tipologia das informações.	A busca enfática por soluções aos problemas dos cidadãos. E quando não isso não é possível eles são informados encaminhados aos competentes a resolver os casos deles sem dúvida.
Conversas informais (com atendentes e atendidos)	Conversas informações, sem o embaraço da entrevista	O descontentamento dos cidadãos em relação ao tempo de espera
Questionários	Questionário estruturado com informações retirados dos documentos da organização	Perfil geral do cidadão e uma ilustração do serviço

FONTE: Elaboração das Autoras

Com base nas informações coletadas, ficou evidente que dentre os meios pelo qual o cidadão obtém conhecimento do serviço, os mais recorrentes foram parentes e amigos com (45%), seguida da alternativa indicação de outros órgãos com (34%). Na observação, a mesma opção de parentes e amigos apareceu com maior frequência. Durante as entrevistas (conversas informais), prevaleceu à alternativa, parentes e amigos. Sendo assim, para esta questão ao realizar a triangulação dos dados,



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

percebeu-se que todas as ferramentas de coleta de dados indicaram a mesma resposta, mostrando que não existe divulgação formal ou estruturada, o que fortalece a divulgação a um público restrito, logo pode se concluir, que se trata de informações restritas, não atingindo todos os cidadãos. Este resultado se contrapõe a proposta de uma organização pública e também ao conceito de cidadania, que deve tratar todos como iguais e zelar por seus direitos e pela distribuição igualitária. Baseada nestas informações, conclui-se que o fluxo de informação poderá estar condicionado a um paternalismo ou a um protecionismo nada coerente com uma administração pública, resultando na restrição de informações, afinal funciona como uma rede social em que o serviço é restrito.

Para saber qual o tipo de informação o cidadão busca com mais frequência no serviço, uma busca nos documentos da instituição foi realizada inicialmente, foram listados os itens mais recorrentes com o objetivo de determinar qual a tipologia das informações é solicitada com maior frequência. A tabulação dos dados foi realizada com a escala LIKERT, uma escala de respostas gradativas, com a intenção de validar e ilustrar a pesquisa, facilitando assim o entendimento do estudo, e atribuído notas de 0, 5 e 10. Sendo 0 (totalmente insatisfeito), 5 (pouco satisfeito) e 10 (totalmente insatisfeito). Ainda no âmbito dos objetivos, o alvo foi identificar a existência de alguma complexidade de informações, o que poderia ser um fator de influência no tempo de respostas, também apontado junto aos objetivos específicos desta pesquisa. A tipologia de informação identificada como buscada com maior frequência foram as referentes à Saúde, assim como as relacionadas ao Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) benefício da previdência social, apresentando um índice de (39%) e (20%) respectivamente.

A questão que visava caracterizar a tipologia da informação, foi utilizada em outras questões, as quais completavam uma seqüência. Portanto, além da identificação da tipologia da informação, também o número de vezes que cada informação foi buscada foi investigado nesse estudo. Com a identificação da demanda de informação, o foco foi a maior precisão e o grau de satisfação do cidadão.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Durante a análise documental, as informações concordaram com os dados coletadas em campo. No entanto, durante a entrevista observou uma variedade elevada de tipologias de informações, conforme elencadas abaixo: :

- a) ação contra loteadora;
- b) orientação para uma questão embargada na justiça;
- c) como proceder diante da ilegalidade de um concurso público;
- d) informações que tratavam do assunto de bolsa família;
- e) dúvidas em relação a questões ambientais.

Baseado nestes dados fica evidente que a *tipologia das informações* possuem elevado grau de multiplicidade de assuntos. Entende-se que algumas dessas informações são complexas e podem influenciar na obtenção das respostas. Para melhor explorar este assunto à prática da observação não participante exercida revelou que, as informações coletadas estão de acordo com as informações obtidas nas entrevistas. Neste caso, a entrevista e a observação se apoiaram para demonstrar que, embora do fluxo de informação tenha se apresentado de forma bastante positiva, a variedade da tipologia de informações identificada foi elevada, assim como a complexidade e originalidade das informações. Todas estas considerações demonstram que o fluxo de informação precisa de maior estruturação e precisão simultânea, pois é importante oferecer uma opção mais ágil e conseqüentemente com mais qualidade, e que o atendente do serviço tenha a liberdade para adotá-la quando necessária.

Na busca pelo nível de importância e a qualidade das informações, a escala Likert com a atribuição de notas 9 e 10 representaram cerca de (90%) das respostas. Os dados referentes a nota tentaram visualizar o grau de importância e a qualidade atribuída ao serviço, com uma abordagem mais ampla. Com a observação e as entrevistas ficou evidente a mesma informação, a análise documental não foi triangulada, pois seriam informações viciadas, e poderiam causar um viés na pesquisa, visto que autores dos documentos são os servidores da organização, os quais estão envolvidos diretamente no processo, está decisão foi tomada na busca pelo não comprometimento da qualidade dos resultados. Em suma, nota-se que o atendimento é percebido com alto nível de



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

satisfação, que segundo as palavras dos cidadãos, é em razão do tratamento recebido, durante o relato das informações ao servidor e também em virtude das orientações claras e objetivas que recebem no serviço.

Na seqüência buscou-se saber especificamente sobre a satisfação em relação às informações fornecidas, permitiu ao usuário listar até mesmo as informações buscadas anteriormente com intuito de coletar o máximo de informações, bem como a indicação de vezes que buscou cada informação. A intenção era saber de maneira focada se em algum tipo de informação específica a qualidade das informações era menor. Coletar essa informação na análise documental foi inviável, por isso, esta ferramenta de coleta de dados neste caso não foi considerada. Sendo que, a maior nota foi atribuída a Informações referentes a Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) (9,3), seguida de saúde com (9,2), a menor nota foi dada a questões trabalhistas (6,6). As duas opções com maior grau de satisfação são também as mais procuradas pelo cidadão, e pela experiência e pela recorrência em tratá-las existem formulários específicos para questões de Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), e questões específicas de saúde, não apresentaram demora, no ponto de vista dos pesquisados. Nas entrevistas e nas observações identificou-se que as informações que os cidadãos buscam são bastante específicas e necessitam de tempo para ser resolvidas pelos técnicos, e serem repassadas de forma eficaz, que atendam seus interesses, porém relatavam que as orientações foram passadas de maneira clara e precisa, e em alguns casos o cidadão é encaminhado com precisão até órgãos competentes no assunto. Com isso foi observado que a complexidade do tipo de informação poderia ter influência considerável em relação à qualidade seja do atendimento ou da resolução do assunto.

Em relação ao tempo de espera durante a busca das informações, pretendeu-se saber como está a qualidade do produto que o usuário recebe, pois este fator é considerado na literatura, como fator que pode comprometer a qualidade do serviço, conforme afirma Moura (1996, p.8) quando compara a qualidade da informação com o fluxo de informação, sendo a primeira a forma como as informações devem ser tratadas e estruturadas e o segundo é o meio pelo qual as informações podem fluir. Sendo assim o tempo de espera foi analisado em dois momentos, a espera para ser atendido (momento antes do relato das necessidades por informação do cidadão), e a espera por informações



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

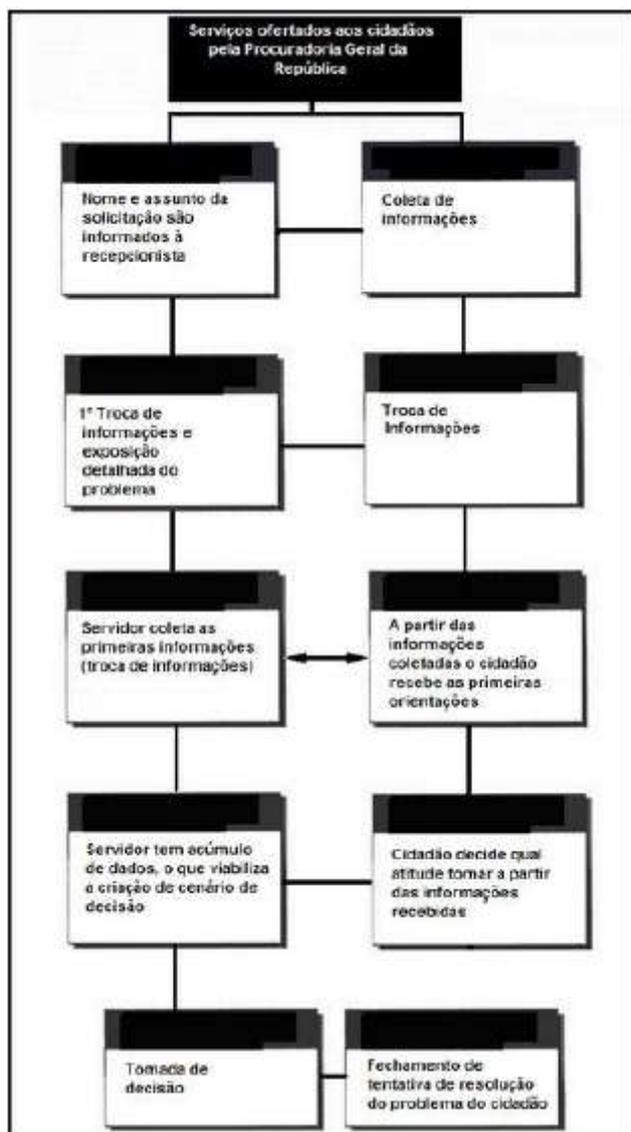
ou orientações durante o atendimento (retorno após haver relatado a informação que foi buscar). A demora no atendimento é um aspecto difícil de ser avaliado, pois o atendente depende de como o cidadão expressa suas necessidades de busca por tais informações específicas, o que conseqüentemente reflete no cidadão que aguarda um atendimento, gerando, portanto uma cadeia de espera de índice elevado. Também durante nas entrevistas informais as pessoas evidenciavam que o tempo de espera antes do atendimento é muito grande, e alguns cidadãos chegam até desistem em virtude disso.

A observação participante só foi realizada no momento que o cidadão espera para ser atendido, em razão da sua privacidade própria. Durante a observação não participante (momento antes de relatar as necessidades de informação) ficou evidente o vetor de insatisfação do serviço, visto que todos os cidadãos fizeram uma menção a este assunto. A análise documental não ofereceu informações relevantes para esta questão, confirmando a utilidade da triangulação da pesquisa,, portanto as informações podem ser confrontadas, pois quando não encontrada em um instrumento puderam ser identificadas em outro, enfim, dessa forma o nível de qualidade dos dados coletados se eleva consideravelmente e aumentam a validade da pesquisa. Fundamentado nestes dados, o maior problema do serviço ficou eleito como o tempo de espera para o atendimento, que poder ser resultado da morosidade da gestão pública. Estas reflexões remetem à estrutura burocrática existente no país, isso porque, os processos são fragmentados, com elevada carga de exigências. Sendo a burocracia juntamente com a falta de estrutura física (espaço), bem como a carência de pessoal com perfil adequado para atender os cidadãos, quesitos que comprometem a qualidade de serviços essenciais à sociedade e ao exercício da cidadania. Sendo assim, entende-se que enquanto os processos não forem revistos, os problemas só se repetiram e de forma constante.

Os resultados dos dados demonstraram que algumas práticas de gestão da informação são aplicadas nesse tipo de organização pública como, a seleção, a coleta de informações, e conseqüentemente a tomada de decisão durante o processo de atendimento ao cidadão, conforme mostra o mapeamento apresentado na figura 1, no entanto nada é estruturado oficialmente pelo Órgão, isto é, não apresenta um fluxo que facilite rapidez no processo como diretriz estabelecida pelo Órgão.

Portanto uma observação empírica da estrutura do fluxo de informação no atendimento ao cidadão, permitiu focar as ações na estruturação e na melhoria dos serviços que estão sendo ofertados, e conseqüentemente visando melhores resultados na qualidade da informação disseminada ao cidadão, pois estes buscam que seus problemas sejam solucionados.

FIGURA 1 - Fluxo da solicitação do SERVIÇO

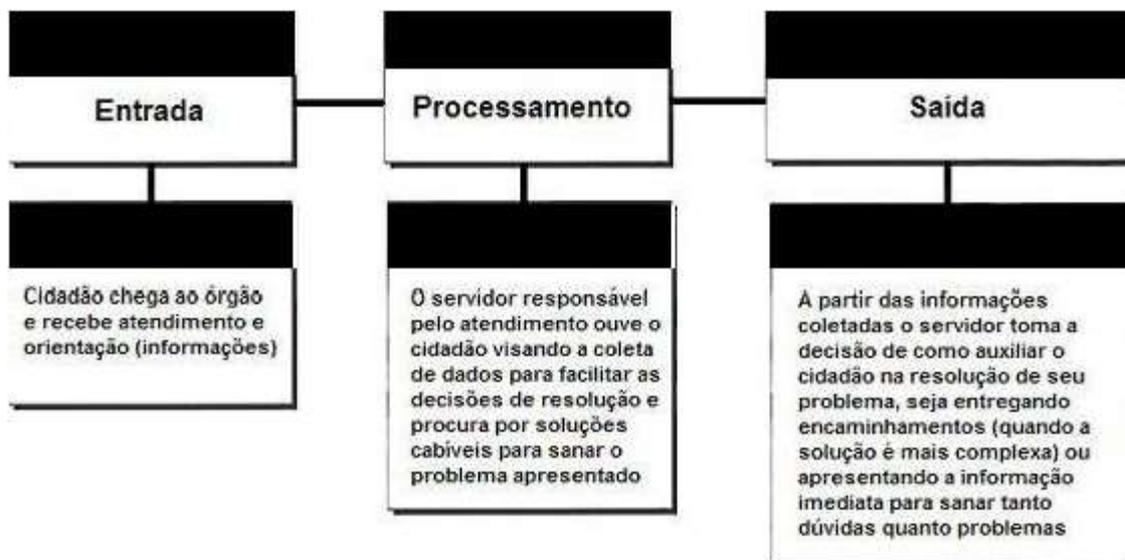


FONTE: Elaboração das Autoras , baseado na pesquisa documental



Percebeu-se ainda que a preocupação em sempre esclarecer ao cidadão os seus questionamentos e necessidades de informação, bem como fornecer orientações para que ele possa se tornar um cidadão satisfeito com o serviço, esclarecendo para que adquira um certo domínio de conhecimento conforme ilustra o fluxo da solicitação do serviço mapeado na figura 2, e assim então poder argumentar e lutar por seus direitos. Muito além de buscar pela clareza das informações, a distribuição eficaz de informação a tomada de decisão baseada em informações estruturadas é objetivo da gestão da informação, percebidos neste tipo de serviço, além de o serviço ser oferecido gratuitamente à comunidade. No entanto, o nível elevado de burocratização e fragmentação de processos, contrapõe as teorias acadêmicas que norteiam o papel do gestor da informação, para que tornem os fluxos de informação mais eficazes durante atividades de gestão.

FIGURA 2 – Fluxo de informação estruturado



FONTE: Autoras com base nos dados da pesquisa



5. 5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Na tentativa de explorar e conhecer o fluxo de informações existente dentro de um Órgão Público Federal buscou-se inicialmente realizar um mapeamento a fim de identificar qual é de fato sua influência no resultado das informações recebidas pelos cidadãos usuários.

A partir deste de estudo realizado dentro da gestão pública, cuja administração caracteriza-se de forma diferenciada da administração de empresas privadas, pode-se observar a constante preocupação do cidadão com a morosidade do serviço, como também certa satisfação em determinados casos. Com a intenção de verificar o impacto do fluxo de informação na qualidade das informações fornecidas, o que foi observado é que a variável escolhida não causa impacto significativo, porém poderia ser mais eficiente. No entanto, foram observados outros fatores que impactam significativamente na qualidade das informações fornecidas sendo elas: possibilidade dos servidores que atendem ao cidadão para seguir ações que possam produzir maior velocidade ao processo não prescrito no fluxo de informação, triagem com o intuito de coletar as informações para resolver os problemas mais fáceis imediatamente, a descentralização do poder, dando liberdade para o servidor resolver alguns casos sem que ele passe antes pelo procurador. Conclui-se então a partir destes fatos que outras variáveis podem ser colocadas em análise no lugar do fluxo de informação, que nesse estudo foi eleito como uma variável independente. Em outros estudos que desejarem investigar atitudes e questões que influenciem com maior impacto a qualidade da informação, fica uma lacuna aberta permitindo que outros tipos de estudos venham a avançar em tal questão.

A etapa de investigação diante da literatura pertinente proporcionou a ampliação do entendimento dos conceitos na aplicação prática, como foi o caso de serviços de atendimento ao cidadão, o que possibilitou observar a fundo todo o processo que cerca o serviço no Órgão Público em estudo, o qual é uma instituição que possui liberdade e independência de atuação, o que pode ser observado no trecho retirado do art. 127 da



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Constituição Federal de 1988. “que é uma instituição que possui autonomia na estrutura do Estado, não responde aos três poderes, não é permitida sua extinção ou que suas atribuições sejam repassadas a outra instituição”.

A proximidade dos conceitos de sistema de informação e fluxo de informação também foi observada nesta etapa da pesquisa, bem como, o consenso na literatura científica de que fluxos de informação bem estruturados proporcionam qualidade no resultado dos produtos, cuja base é a informação. Identificou-se que na prática fica evidente a ligação, entre o fluxo de informação e a qualidade seja de produtos ou serviços. O fluxo de informação observado na organização, embora seja baseado em uma Resolução funciona a contento proporcionando informações consideradas de qualidade.

Ao analisar os dados, sejam os obtidos por meio dos questionários, observação não participante, conversas informais e entrevistas, as várias ferramentas de coleta serviram para revelar vários olhares vindouros de diretrizes diversas e assim um confronto mais preciso, para que se pudesse chegar a tais confirmações. Considerando as perspectivas iniciais deste estudo, hoje é possível comprovar que o contentamento do cidadão em relação às informações recebidas é elevado. Este resultado é bem provável que seja obtido graças ao trabalho realizado pela organização, que tem como foco fornecer informações dentro de parâmetros de qualidade ao cidadão, trabalhando seus valores e necessidades. Entre os pontos mais importantes destas informações e orientações dadas pelo serviço destacam-se, a clareza no processo da comunicação o que para os consumidores do serviço gera o que denominam de qualidade das informações, pois assim evitam erros óbvios, além de evitarem o surgimento de novas barreiras de acesso à informação, e assim os usuários se direcionam as pessoas chave, para solucionar seus problemas. Desta maneira a metodologia proposta para esta pesquisa permitiu atingir os objetivos de maneira satisfatória, porém se recomenda um novo direcionamento metodológico, caso esta temática seja abordada em novos estudos. Devido ao método adotado que fez abordagens quantitativas e qualitativas ao mesmo tempo, resultando em uma pesquisa híbrida, procurou-se conferir maior qualidade e segurança aos dados coletados, que focaram as informações da maior à menor especificidade, e assim visualizando as possíveis peculiaridades do processo.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

Quando a pesquisa foi iniciada, junto com as primeiras idéias e suposições, muitas informações e conhecimentos foram agregados, dentre os mais importantes estão a visualização do trabalho e a contribuição do Gestor da Informação, pois é ele que deve reger fluxos referentes a informação com autonomia, possibilitando o acesso às informações de qualidade, buscando pelos direitos e os deveres dos cidadãos. Conseqüentemente o Gestor da Informação pode ajudar a moldar uma sociedade, tornando-a mais consciente e gerida por informação coerente com a realidade a qual está inserida.

A oposição entre o tempo de espera e a qualidade de uma determinada informação faz emergir questões mais profundas da sociedade e da política. Durante o tempo de espera, os cidadãos questionam os motivos que os levaram a buscar o serviço e refletem dialogando sobre a estrutura social brasileira fragmentada.

A qualidade das informações é um fator que pode ser enfatizado neste serviço, para tanto, o comprometimento da organização nesta questão fica como recomendação a outras. Deixando claro que o que basta, não é somente o comprometimento, mas também o desenvolvimento de pessoal capacitado, local, e uma estrutura de serviço mais elaborada, para evitar a espera exagerada.

Quanto ao fluxo de informação do estudo de caso desta pesquisa, somente apresentou contribuições positivas para que a informação apresentada à comunidade tenha a qualidade julgada necessária para aquela comunidade local. Porém como aspecto negativo pode ser dito que são as amarras de uma administração burocrática, bem como a falta de inovação na maneira e no ambiente das organizações públicas, principalmente no espaço físico onde se localiza o setor de atendimento ao cidadão, considerado assim como uma falta de respeito e consideração.

Por fim, respondendo a questão investigada, conclui-se como resposta que o fluxo de informação estudado não tem impacto direto na qualidade das informações fornecidas, confirmando inicialmente o que foi visto na literatura pesquisada, e que afeta somente em alguns casos, mas devido o fluxo de uma organização pública ser diferenciado de organizações privadas, de forma subjetiva se percebe constantes transtornos, que poderiam ser amenizados e que não é permitido na gestão pública. Portanto, entende-se com este estudo que sempre será necessário desenvolver novas pesquisas deste tema,



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

porém com outras variáveis envolvidas como, por exemplo, as questões da burocracia, sejam referentes a recursos humanos ou planejamento de novos espaços físico, enfim encontrar maneiras de quebrar as estruturas burocráticas brasileiras instaladas na administração pública na busca por uma sociedade mais justa e comprometida com os anseios de sua comunidade local.

ABSTRACT: This research seeks to map the flow of information on care services to citizens, through a case study within a federal public agency in the city of Curitiba. The object of study was the flow of information service for five months. To meet the goal, the methodological techniques used to collect data were semi-structured non-participant observation, semi-structured interviews and documentary analysis. The study was exploratory in nature and in accordance with standards of qualitative method. The objective of carrying out mapping of information flow is to identify their influence on the quality of information provided on customer service to citizens. The theoretical variables explored the research problem, including the route of public information. The results show that care services should provide as quality to the information provided thus contribute to the expansion of citizenship, to break old patterns of work without innovation is a latent issue displayed in the search. The recommendations from the research are the approaches of new variables with power to influence the quality of information.

Keywords: FLOW OF INFORMATION; SERVICE TO CITIZEN; PUBLIC INFORMATION; QUALITY INFORMATION.

REFERENCIAS

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 27, n. 2, p. 122-127, maio/ago. 1998. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/340/301> >. Acesso em: 11/09/2008.

BATISTA, Carmem Lúcia. Informação Pública: entre o acesso e apropriação social. 2010. 202 f. Tese (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em:



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

<http://xa.yimg.com/kq/groups/1963215/670499555/name/Disserta%80%A0%A6%E7%E3o.pdf>

Acesso em: 23/09/2010.

BRASIL. Ministério Público Federal. **Memorando nº1/2007 – NAC/PR**. Núcleo jurídico IV. Relatório sobre atendimento e orientação ao cidadão na Procuradoria da República em Curitiba. Maio, 2007.

GAZAL, Luis. O exercício da cidadania. **GESTÃO PLUS** Nº 15 - ANO III – [?] JUL/AGO 2000 – p. 28-31. Disponível em:

http://www.gestaoerh.com.br/site/visitante/artigos/ecte_002.php Acessado em: 14/05/2008

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LOPES, José Rogério. Terceiro setor a organização das políticas sócias e a nova esfera pública. **São Paulo em Perspectiva**. São Paulo. 18(3): 57-66, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/spp/v18n3/24779.pdf>>. Acesso em: 09/07/2008.

MARTINS, Marcos Francisco. Uma “catarsis” no conceito de cidadania: do cidadão cliente à cidadania com valor ético-político. **Revista de Ética**, Campinas-SP, Puc-Campinas, v. 2, n.2, p. 106-118, julho-dezembro. 2000. (a)

____. **Ensino técnico e globalização: cidadania ou submissão?** Campinas: Autores Associados, 2000. (b)

MARTINS FILHO, Ives Gandra da Silva. **O exercício da cidadania e os valores familiares e sociais**. Brasília, São Paulo, 2004. Disponível em: <http://www.portaldafamilia.org/artigos/artigo263.shtml>. Acesso em: 28/02/09.

MCGEE James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação** 12. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994. p. 244.

MELLO, Ivo Soares. **Administração de informação**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2002.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

MOURA, Luciano Raizer. Informação: a essência da qualidade. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 1, p. 1-10, 1996. Disponível em:

<<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/488>> . Acesso em: 14/10/2008.

NASSUNO. Mariane. A administração com RSP foco no usuário-cidadão: realizações no governo federal brasileiro nos últimos 5 anos. **Revista do Serviço Público**. Brasília, DF, n.4, v. 51, p. 61- 98, Out-Dez, 2000. Disponível em: <

[http://www.bresserpereira.org.br/Documents/MARE/Terceiros-Papers/00-Nassuno,Marianne51\(4\).pdf](http://www.bresserpereira.org.br/Documents/MARE/Terceiros-Papers/00-Nassuno,Marianne51(4).pdf)> Acesso em: 15/06/2008.

SORDI, José Osvaldo de; MEIRELES, Manuel; GRIJO, Rogério Nahas. Gestão da qualidade da informação no contexto das organizações: percepções a partir do experimento de análise da confiabilidade dos jornais eletrônicos. **Perspectivas em Ciência da Informação**. v. 13., n. 2., p. 168-195, mai/ago. 2008. Disponível em:

<<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/225/491>> Acesso em: 12/09/2008.