

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

JANAINA PIMENTA LOPES

**DIAGNÓSTICO DE USOS DA INFORMAÇÃO:
Estudo de usuários do Serviço de Compras
do Centro de Pesquisas René Rachou**

Belo Horizonte

2013

JANAINA PIMENTA LOPES

**DIAGNÓSTICO DE USOS DA INFORMAÇÃO:
Estudo de usuários do Serviço de Compras
do Centro de Pesquisas René Rachou**

Monografia apresentada ao programa de Especialização do Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial – NITEG, no curso Gestão Estratégica da Informação da Escola de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito para a obtenção do certificado de Especialista em Gestão Estratégica da Informação.

Linha de Pesquisa: Organização e Uso da Informação

Orientador: Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula

BELO HORIZONTE

2013

Lopes, Janaina Pimenta.

L864d Diagnóstico de usos da informação [manuscrito] : estudo de usuários do serviço de compras do Centro de Pesquisas René Rachou / Janaina Pimenta Lopes. – 2013.
41 f. : il., enc.

Orientador: Cláudio Paixão Anastácio de Paula.
Monografia (especialização) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.
Referências: f. 39-40
Apêndice: f. 41

1. Gerenciamento da informação. 2. Acesso automatizado à informação. 3. Centro de Pesquisas René Rachou – Departamento de compras – Estudo de usuários. I. Título. II. Paula, Cláudio Paixão Anastácio de. III. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

CDU: 024.1



Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização Gestão Estratégica da Informação intitulado *DIAGNÓSTICO DE USOS DA INFORMAÇÃO: Estudo de usuários do Serviço de Compras do Centro de Pesquisas René Rachou*, de autoria de Janaína Pimenta Lopes, aprovada pela banca examinadora constituída pelos seguintes professores:

Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula
Universidade Federal de Minas Gerais

Prof. Jorge Tadeu Ramos Neves, PhD
Universidade Federal de Minas Gerais

Profa. Marta Araújo Tavares Ferreira
Coordenador(a) do Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial – NITEG
ECI/UFMG

Data de aprovação: Belo Horizonte, 20 de agosto de 2013.

RESUMO

Este trabalho se propôs a fazer um diagnóstico de usos da informação no Setor de Compras, Materiais e Contratos do Centro de Pesquisas René Rachou/Fiocruz, já que um bom acesso à informação é de extrema relevância para que o trabalho de uma instituição pública seja executado com eficiência, de modo a atender da melhor maneira possível ao interesse público. O estudo foi feito a partir da aplicação de um questionário, cujas respostas foram tabuladas e analisadas, de modo a traçar o diagnóstico do acesso à informação no setor. O estudo desses dados, que incluem sugestões para facilitar o acesso à informação, melhorando sua forma de armazenamento e recuperação, visa proporcionar maior facilidade na execução do trabalho, tendo como resultado a prestação de serviços mais eficientes.

Palavras-chave: Estudos de usuários. Acesso à informação. Diagnóstico.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Organização do conhecimento	13
Figura 2 – Recorte de um dos fluxos do SCMC	20
Figura 3 – Armazenamento dos arquivos físicos do setor de compras do CPqRR .	21
Figura 4 – Organização dos documentos em suporte digital do SCMC	22
Figura 5 – Gráfico das respostas da questão 1	24
Figura 6 – Gráfico das respostas da questão 2	25
Figura 7 – Gráfico das respostas da questão 3	26
Figura 8 – Gráfico das respostas da questão 4	27
Figura 9 – Gráfico das respostas da questão 5	29
Figura 10 – Gráfico das respostas da questão 6	30
Figura 11 – Gráfico das respostas da questão 7	31
Figura 12 – Gráfico das respostas da questão 9	32

LISTA DE ABREVIATURAS

CPqRR	–	Centro de Pesquisas René Rachou
FIOCRUZ	–	Fundação Oswaldo Cruz
POP	–	Procedimento Operacional Padrão
SCMC	–	Serviço de Compras, Materiais e Contratos
SGA	–	Sistema de Gestão Administrativa

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
1.1 Problema	7
1.2 Objetivos	8
1.2.1 Objetivo geral	8
1.2.2 Objetivos específicos	8
1.3 Justificativa	8
1.4 Estrutura da monografia	9
2 CONCEITOS GERAIS E REVISÃO DA LITERATURA	10
3 METODOLOGIA	15
3.1 Referencial teórico da metodologia.....	15
3.2 Metodologia aplicada a esta pesquisa.....	17
4 PANORAMA DO AMBIENTE	19
5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	24
6 CONCLUSÕES	34
REFERÊNCIAS	39
APÊNDICE A – Questionário aplicado	41

1 INTRODUÇÃO

A Administração Pública visa, antes de qualquer coisa, atender o interesse público. O professor Celso Antonio Bandeira de Mello (2007, p. 58) define o interesse público como “resultante do conjunto de interesses que os indivíduos pessoalmente tem quando considerados em sua qualidade de membros da sociedade e pelo simples fato de o serem.” Para que o interesse público seja bem atendido, é de suma importância que os agentes públicos estejam aptos a gerir as informações disponíveis, que irão subsidiá-los na execução de suas ações da melhor maneira possível.

Uma ferramenta importante para a gestão estratégica da informação são os diagnósticos de usos da informação, que, através de estudos com usuários, podem ser utilizados para, entre outros propósitos, investigar o acesso à informação por seus usuários.

1.1 Problema

O Setor de Compras do CPqRR tem muitas atribuições e cada vez que cada uma delas tem que ser feita, surgem muitas dúvidas, tanto sobre qual é a informação que deve ser utilizada quanto sobre onde encontrá-la. Considerando esse contexto, como é possível identificar as dificuldades de acesso à informação enfrentadas pelo setor de compras do Centro de Pesquisas René Rachou e propor alguma melhoria para facilitar esse acesso, a partir do estudo do armazenamento e recuperação dessas informações?

1.2 Objetivos

Este estudo propõe-se a atender ao objetivo geral e aos objetivos específicos a seguir:

1.2.1 Objetivo geral

Diagnosticar como os usuários acessam as informações necessárias ao trabalho no Serviço de Compras do Centro de Pesquisas René Rachou.

1.2.2 Objetivos específicos

- Investigar o perfil do acesso informacional no Serviço de Compras do Centro de Pesquisas René Rachou;
- Identificar eventuais falhas de comunicação e de acesso à informação no ambiente pesquisado;
- Traçar o diagnóstico do acesso à informação no Serviço de Compras do Centro de Pesquisas René Rachou.

1.3 Justificativa

Um bom acesso à informação é de extrema relevância para que o trabalho de uma instituição pública seja executado com eficiência, de modo a atender da melhor maneira possível ao interesse público.

O diagnóstico de uso da informação no setor, que é o local de trabalho da autora deste estudo, possibilitará um mapeamento das dificuldades e o

apontamento de sugestões que, se aplicadas, proporcionarão maior facilidade na execução do trabalho, tendo como resultado a prestação de serviços mais eficientes.

1.4 Estrutura da monografia

No capítulo 2 serão apresentados conceitos acerca do estudo de usuários.

No capítulo 3 será apresentada a metodologia de pesquisa aplicada.

No capítulo 4 será apresentado o ambiente em que foi feito o estudo de caso.

No capítulo 5 serão apresentados os resultados obtidos do questionário e as conclusões estarão no capítulo 6.

2 CONCEITOS GERAIS E REVISÃO DA LITERATURA

Vários autores e legisladores deram importantes contribuições para o tema. De acordo com Bernardes e Delatorre (2008):

[...] A implantação de um programa de gestão documental garante aos órgãos públicos e empresas privadas o controle sobre as informações que produzem ou recebem, uma significativa economia de recursos com a redução da massa documental ao mínimo essencial, a otimização e racionalização dos espaços físicos de guarda de documentos e agilidade na recuperação das informações. (BERNARDES; DELATORRE, 2008, p. 7).

A Lei nº 8.159/1991, em seu artigo 2º, dá a definição de arquivo:

Consideram-se arquivos [...] os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos. (BRASIL, 1991).

O artigo 4º da Lei do Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) define informação e documento:

[...] Considera-se:

I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;" (BRASIL, 2011).

Segundo Duranti (1994), os documentos, inclusive os produzidos pelo Setor de Compras do CPqRR/Fiocruz, são considerados arquivísticos quando constituem a melhor prova dos fatos e ações de que resultaram e possuem as seguintes características:

- Imparcialidade – os documentos são produzidos em rotinas processuais e são inerentemente verdadeiros. Jenkinson (1922 *apud* Duranti, 1994) afirma que documentos que são imparciais têm a característica de não serem escritos com a expectativa de serem expostos ou com o receio do olhar do público.

- Autenticidade – “Os documentos são autênticos porque são criados, mantidos e conservados sob custódia de acordo com procedimentos regulares que podem ser comprovados.” (Duranti, 1994)
- Naturalidade – Os documentos não são “coletados artificialmente, como os objetos de um museu [...], mas acumulados naturalmente nos escritórios em função dos objetivos práticos da administração.” (Public Record Office, 1949 *apud* Duranti, 1994).
- Inter-relacionamento – “Os documentos estabelecem relações no decorrer do andamento das transações e de acordo com suas necessidades. Cada documento está intimamente relacionado ‘com outros tanto dentro quanto fora do grupo no qual está preservado e [...] seu significado depende dessas relações’ (Public Record Office, 1949 *apud* Duranti, 1994)”. (Duranti, 1994)
- Unicidade – “Cada registro documental assume um lugar único na estrutura documental do grupo ao qual pertence e no universo documental.”. (Duranti, 1994)

As informações produzidas, recebidas e acumuladas pelos órgãos e entidades da Administração Pública no exercício de suas funções e atividades são registradas nos documentos públicos, que, por sua vez, são preservados nos arquivos públicos, instrumentos essenciais para a tomada de decisões, para a comprovação de direitos individuais e coletivos e para a o registro da memória coletiva. [...]

Entretanto, a ausência da política de gestão conduz a uma pluralidade, heterogeneidade e, por vezes, ausência de normas, métodos e procedimentos de trabalho nos serviços de protocolo e arquivo dos órgãos da administração pública, que vêm dificultando o acesso às informações, bem como provocando o acúmulo desordenado de documentos, transformando os arquivos em meros depósitos empoeirados de papéis. [...]

Ao definir normas e procedimentos técnicos referentes à classificação, avaliação, preservação e eliminação de documentos públicos, a gestão documental contribui decisivamente para atender às demandas da sociedade contemporânea por transparência nas ações de governo e acesso rápido às informações. (BERNARDES; DELATORRE, 2008, p. 6)

Para melhor gerir os documentos, é importante um diagnóstico de uso da informação, que pode ser conseguido através de um estudo de usuário, como é explicado a seguir:

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as

necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. Através destes estudos verifica-se por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso. Os usuários são assim encorajados a tomar as suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centros de informação.

Estes estudos são, assim, canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve. São estudos necessários também para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos adequados na época adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Figueiredo (1994) classifica os estudos de usuários em dois tipos:

- 1) estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação individual;
- 2) estudos orientados ao usuário, isto é, uma investigação sobre um grupo particular de usuários, como este grupo obtém a informação necessária ao seu trabalho.” (FIGUEIREDO, 1994, p. 8)

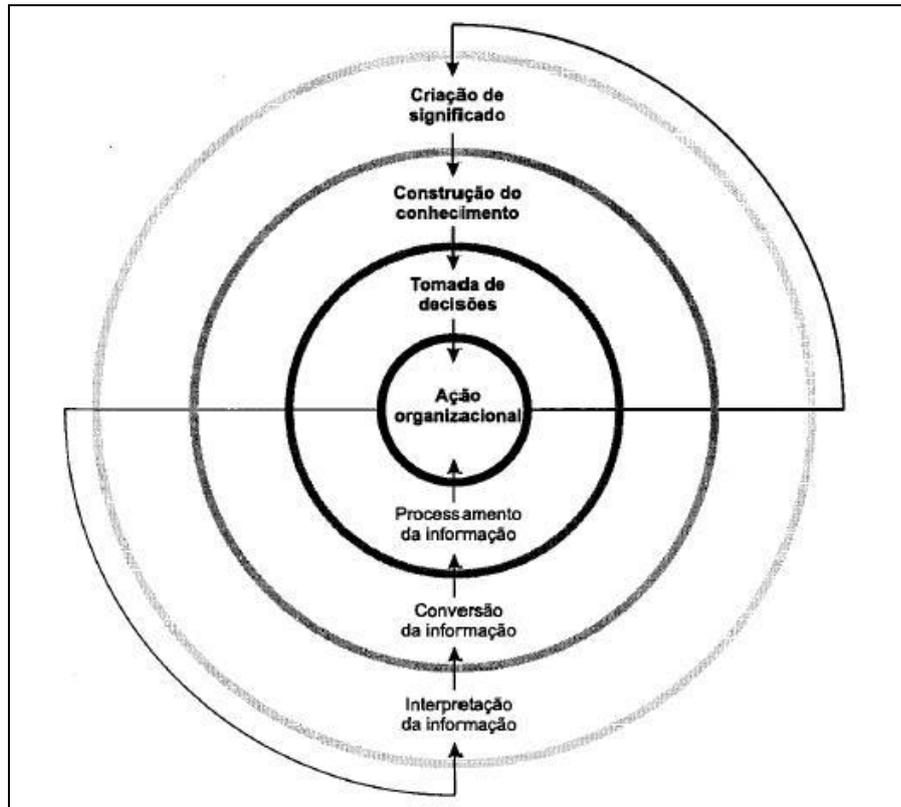
Neste trabalho, será utilizado o segundo tipo de estudo apresentado por Figueiredo (1994).

Dentro do que propõe o presente estudo e das características e da problemática do setor investigado, é importante destacar a perspectiva de Choo (2003) sobre a organização do conhecimento. Essa perspectiva irá nortear a investigação desenvolvida. Segundo o autor:

A informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz. Sem uma clara compreensão dos processos organizacionais e humanos pelos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, as empresas não são capazes de perceber a importância de suas fontes e tecnologias de informação. (CHOO, 2003, p. 27).

Choo (2003) apresenta o esquema da figura 1 a seguir para explicar a organização do conhecimento:

Figura 1 – Organização do conhecimento



Fonte: CHOO, 2003, p. 31

Choo (2003, p. 30) ressalta que “a informação flui do ambiente exterior (fora dos círculos) e é progressivamente assimilada para permitir a ação da empresa.”. Nas “arenas” propostas pelo autor, a fase de *Criação de significado*, mais externa, é quando a informação é interpretada; a *Construção do conhecimento* é quando a informação é convertida em conhecimento e na *Tomada de decisões* ela é processada, de modo que esse sentido de fora para dentro é o sentido dos fluxos de informação. O autor convida à sistematização da organização do conhecimento, apresentando os benefícios de sua aplicação:

Administrando os recursos e processos da informação, a organização do conhecimento é capaz de:

- adaptar-se às mudanças do ambiente no momento adequado e de maneira eficaz;
- empenhar-se na aprendizagem constante, o que inclui desaprender pressupostos, normas e crenças que perderam validade;
- mobilizar o conhecimento e a experiência de seus membros para gerar inovação e criatividade;

- focalizar seu conhecimento em ações racionais e decisivas. (CHOO, 2003, p. 31-32).

Desse modo, servirão como marcos teóricos para esta pesquisa as considerações sobre gestão documental de Bernardes e Delatorre (2008), a legislação federal, as orientações metodológicas de Figueiredo (1994) e Rea e Parker (2002) e a organização do conhecimento de Choo (2003). O estudo dos usuários do Setor de Compras do CPqRR foi desenvolvido de acordo com esse referencial. No capítulo seguinte será delineado o caminho tomado pela pesquisa empírica a partir dessa elaboração.

3 METODOLOGIA

3.1 Referencial teórico da metodologia

Quanto às metodologias para estudos de usuários, Figueiredo (1994) apresenta, entre outras, as seguintes:

1. Questionário
 - a. pessoalmente
 - b. pelo correio
2. Entrevista
 - a. estruturada
 - b. não estruturada
 - c. gravada em fita
3. Diário
 - a. escrito
 - b. gravado em fita
4. Observação direta
 - a. pelo investigador
 - b. filmado para tela ou vídeos [...] (FIGUEIREDO, 1994, p. 10-11)

Ressalte-se que a metodologia escolhida para este estudo foi o questionário aplicado pessoalmente e a observação direta pelo investigador, como será explicado adiante.

Ainda em relação à metodologia, Rea e Parker (2002) ensinam fatores críticos a ser avaliados antes da implementação de um questionário:

- *Clareza do questionário*: As perguntas são compreendidas pelos entrevistados? Os pesquisadores poderão constatar a existência de pequenas ambiguidades que confundem os entrevistados. As opções de resposta são claras o suficiente para extrair as informações desejadas?
- *Abrangência do questionário*: As perguntas e opções de resposta são abrangentes o suficiente para cobrir uma gama razoavelmente completa de alternativas? Os pesquisadores poderão constatar que certas perguntas são irrelevantes, incompletas ou redundantes e que elas não geram todas as informações importantes exigidas para o estudo.
- *Aceitabilidade do questionário*: Problemas em potencial como extensão excessiva ou perguntas que possam ser consideradas invasivas da privacidade dos entrevistados, assim como as que possam resumir padrões éticos ou morais, devem ser identificadas e corrigidas pelos pesquisadores. (REA; PARKER, 2002, p. 40)

Quanto ao formato das perguntas (aberto ou fechado), Rea e Parker (2002) ensinam:

Em sua maioria, as perguntas de um questionário têm opções ou categorias de respostas fechadas. Essas perguntas fornecem uma lista fixa de alternativas de resposta e pedem que o entrevistado selecione uma ou mais como indicativa de melhor resposta possível. Em contraste, as perguntas abertas não possuem categorias prefixadas de respostas e dão ao entrevistado ampla liberdade para respondê-las. (REA; PARKER, 2002, p. 44)

As autoras apresentam as vantagens e desvantagens das perguntas fechadas:

Há várias vantagens nas perguntas fechadas. Uma delas é que o conjunto de alternativas de resposta é uniforme e portanto facilita comparações entre os entrevistados. Para a digitação de dados, essa uniformidade permite a transferência direta de dados do questionário para o computador, sem estágios intermediários. Outra vantagem é que a lista fixa de possibilidades de resposta tende a tornar a pergunta mais clara para o entrevistado. Caso ele tenha alguma dúvida sobre a pergunta, ela pode ser esclarecida pelas categorias de respostas. Além disso, essas categorias podem fazer com que ele se lembre de alternativas que, caso contrário, não seriam consideradas ou estariam esquecidas.[...]

Existem, entretanto, certas desvantagens nas perguntas fechadas que os pesquisadores devem levar em conta na elaboração de um questionário. Por exemplo, sempre existe a possibilidade de o entrevistado estar incerto quanto à melhor resposta e selecionar ao acaso uma das respostas fixas em vez de usar um critério próprio. Portanto, a facilidade em responder é acompanhada por algumas consequências potencialmente negativas. Analogamente, um entrevistado que entender mal a pergunta pode selecionar uma resposta ao acaso ou uma resposta errada. Perguntas abertas, nas quais o entrevistado é solicitado a responder com suas próprias palavras, podem amenizar esses inconvenientes. Contudo, como veremos, elas também têm algumas desvantagens. (REA; PARKER, 2002, p. 44-46).

A respeito de convidar os colaboradores a participarem da pesquisa, Rea e Parker (2002) orientam como convencê-los da importância de sua participação:

É importante informar os entrevistados em potencial a respeito da finalidade do estudo, para comunicar sua importância e amenizar quaisquer objeções que eles possam ter. Do ponto de vista do pesquisador, existe a necessidade de convencer os entrevistados em potencial de que sua participação é útil tanto para o patrocinador da pesquisa, ou cliente, como para eles próprios. Quaisquer temores que possam ter com relação a tempo e inconveniência, privacidade e segurança devem ser atenuados. O entrevistado deve ter certeza de que todas as respostas são valiosas – que não há respostas “corretas” ou “incorretas”. (REA; PARKER, 2002, p. 41).

Em relação às descobertas a que se espera chegar com os estudos de usuários, Figueiredo (1994, p. 13) leciona: “Os resultados dos estudos de usuários, embora nem sempre generalizáveis, oferecem, contudo, uma visão ampla dos problemas e tendências dos usuários na consulta das bibliotecas e/ou de suas coleções.”.

3.2 Metodologia aplicada a esta pesquisa

A pesquisa foi realizada no setor de compras do Centro de Pesquisas René Rachou/Fiocruz. A metodologia de pesquisa utilizada foi a pesquisa participante, uma vez que o local da pesquisa é também o local de trabalho da autora, seguida de pesquisa bibliográfica, culminando na aplicação do questionário apresentado no apêndice A, elaborado pela autora, que subsidiou uma análise qualitativa e quantitativa dos dados coletados.

Guariente e Berbel (2000) assim definem a pesquisa participante:

A Pesquisa Participante é um método que proporciona ao pesquisador o conhecimento da realidade alvo, como também possibilita integrar, através de uma contínua Ação-Reflexão-Ação da situação definida, os participantes-pesquisadores, pela conscientização e entendimento para tomada de decisão, visando a transformação.

Consultamos vários autores como Madeira (1985); Haguette (1987); Monteiro (1991); Gualda et al. (1995); Prada (1996) e Thiollent (1996), que ressaltam os diferentes aspectos que esta Metodologia proporciona e enriquece o processo de pesquisar, transformar e construir conhecimento coletivo.

A corrente teórica que embasa a Pesquisa Participante é a Filosofia da Práxis, que segundo Madeira (1985, p.16), “(...) procura ver o homem em sua totalidade, acreditando em sua potencialidade e em sua capacidade, para criar e transformar sua própria história”.

Com relação ao conhecer o outro em sua realidade, destacamos como ponto central desta metodologia a preocupação com o processo em si e não com o produto. Para tanto, torna-se essencial a interação entre o pesquisador e o grupo pesquisado, proporcionando espaço, onde as pessoas falem por si mesmas, desvelando a sua realidade, interagindo e ensinando-se mutuamente.

Neste sentido, a população envolvida na Pesquisa Participante tem parte em todo o processo. População e pesquisador tornam-se partícipes do processo em construção para a transformação. (GUARIENTE; BERBEL, 2000, p. 55).

Por tudo isso, podemos afirmar que a atividade da autora no local de trabalho possibilitaram as observações e isso contribuiu oferecendo elementos para proceder a interpretação das respostas do questionário aplicado.

O universo estudado foi o conjunto dos colaboradores do SCMC, que são 7 (sete), e a amostra utilizada foi de 100%. Dos 7 servidores, quatro, incluindo o chefe do setor, são analistas (cargos estatutários de nível superior), tendo três deles tomado posse em 2008 e um em 2012; dois são assistentes (cargos estatutários de nível médio), tendo um deles tomado posse em 2011 e outro em 2013 e um auxiliar (terceirizado de nível médio), que foi contratado em 2013.

4 PANORAMA DO AMBIENTE

A Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ –, vinculada ao Ministério da Saúde, é a mais destacada instituição de ciência e tecnologia em saúde da América Latina.¹

A Fundação está instalada em dez estados e conta com um escritório em Moçambique. Além dos institutos sediados no Rio de Janeiro, a Fiocruz tem unidades nas regiões Nordeste, Norte, Sudeste e Sul do Brasil. Ao todo, são 16 unidades técnico-científicas, voltadas para ensino, pesquisa, inovação, assistência, desenvolvimento tecnológico e extensão no âmbito da saúde.²

O Centro de Pesquisa René Rachou – CPqRR – foi criado pelo Decreto nº 59.149 de 26 de agosto de 1966 e incorporado à FIOCRUZ pelo Decreto nº 66.624 de maio de 1974. Sediado em Belo Horizonte, Minas Gerais, de personalidade jurídica de direito público, é regido pela legislação pertinente, pelo Estatuto da Fiocruz e pelo Manual de Organização Interno.³

O CPqRR é subdividido em setores e um deles é o Serviço de Compras, Materiais e Contratos – SCMC –, que hoje é composto por 7 colaboradores, sendo 4 analistas (cargo estatutário de nível superior), 2 assistentes (cargo estatutário de nível médio) e 1 auxiliar (terceirizado).

As atribuições do Serviço de Compras, Materiais e Contratos previstas em normas internas são descritas a seguir:

Art. 58 São os Serviços do CPqRR e suas respectivas missões:

[...]

V - Serviço de Compras, Materiais e Contratos (SCMC) - aquisição de materiais, contratação de serviços, gerenciamento de contratos, coordenação das rotinas relacionadas ao armazenamento e distribuição dos materiais de consumo, garantindo, através dos princípios legais, a eficácia e eficiência dos procedimentos realizados.

[...]

Art. 62 O CPqRR conta com as seguintes seções e respectivas missões:

[...]

¹ Dados do Portal Fiocruz, 2013.

² Idem.

³ Dados do Manual Interno do CPqRR, 2007.

VIII. Seção de Compras e Licitação – adquirir materiais e contratar serviços em conformidade com os preceitos legais que vinculam os atos da Administração Pública. (CENTRO DE PESQUISAS RENÉ RACHOU, 2007).

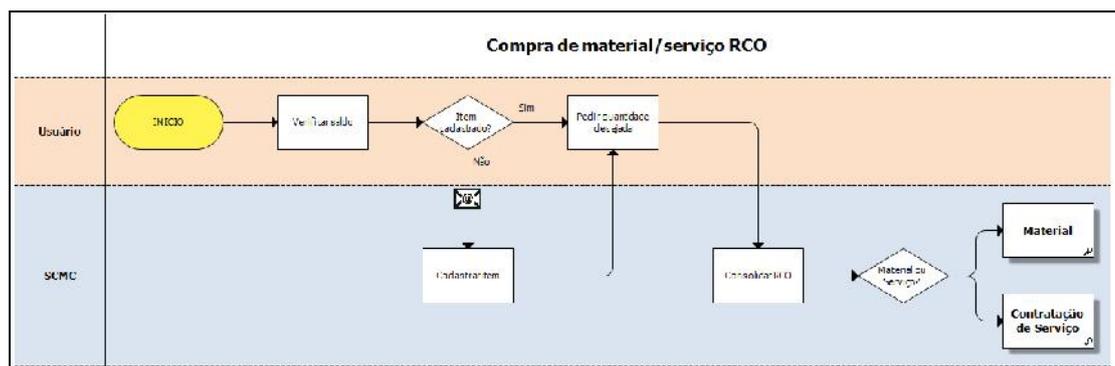
Outras atribuições do setor, não previstas em normas, são:

- Importação e Exportação;
- Aplicação de penalidades a fornecedores não conformes;
- Atendimento ao público externo.

Existem normas não formalizadas para o controle dos documentos. Há orientação de elaboração de POPs – Procedimentos Operacionais Padrão –, porém, essa atividade acaba de ser iniciada. Quando essa elaboração for concluída, o que está previsto para meados do ano de 2014, isso facilitará a execução de todas as atividades do setor ao padronizar a produção de documentos, diminuindo a variabilidade, os erros, aumentando a velocidade com que são produzidos e melhorando a eficiência do setor e do órgão como um todo.

Os processos de toda a instituição estão sendo mapeados, como pode ser visto no exemplo da figura 2 abaixo. Isso facilita o uso dos documentos de modo a possibilitar que todos os envolvidos entendam os processos e como suas etapas se relacionam.

Figura 2 – Recorte de um dos fluxos do SCMC



Fonte: Intranet do CPqRR, 2013

Os documentos arquivísticos do órgão são organizados em processos. Os processos físicos (vide figura 3) que são usados correntemente no setor ficam dentro de pastas polionda etiquetadas em prateleiras, distribuídos em pilhas rotuladas, que indicam em que etapa estão os processos. Depois de findas as etapas que cabem

ao setor, os processos, se forem encaminhados a outros setores, irão sem as pastas e, finda toda a tramitação, serão encaminhadas para o arquivo central.

A situação dos processos, inclusive prazos de cumprimento de cada etapa, são controlados por um comando do programa Microsoft Outlook. A localização dos processos dentro da instituição e fora do setor se dá pelo SGA – Sistema de Gestão Administrativa –, que registra as tramitações. Há ainda o controle por planilhas de Excel, que apontam dados como prazos e valores.

Há muitos meios de controle, que facilitam o acesso à informação por oferecer variadas formas de recuperação; porém, corre-se o risco de perder-se muito tempo atualizando todas as fontes e de haver incongruências, quando uma ocorrência é registrada de forma diferente em dois meios ou quando deixa de ser registrada em algum deles.

Figura 3 – Armazenamento dos arquivos físicos do setor de compras do CPqRR



Fonte: Fotografia tirada pela autora, 2012.

Quadro 1 – Aplicação das etapas da organização do conhecimento

<i>Etapa</i>	<i>Característica</i>	<i>Aplicação prática esperada</i>	<i>Situação do SCMC</i>
Criação de significado / interpretação da informação	“Os membros da organização devem decidir qual informação é relevante e deve receber atenção.” (Choo, 2003, p. 30).	Planejamento, definição de fontes de informação	Aplica parcialmente (planejamento ainda é incipiente, muito baseado em tentativa e erro, o que faz com que ações sejam improvisadas, com menos informações que o necessário).
Construção do conhecimento / conversão da informação	“Por meio do diálogo e do discurso, os membros partilham seus conhecimentos e articulam o que intuitivamente sabem [...]” (Choo, 2003, p. 30).	Formalização do conhecimento tácito.	Aplica parcialmente (grande parte do conhecimento ainda não foi formalizado).
Tomada de decisões / processamento da informação	“[...] análise das informações a partir das alternativas disponíveis, cujas vantagens e desvantagens são pesadas. Regras, rotinas e preferências orientam os membros na busca da informação e na avaliação das alternativas.” (Choo, 2003, p. 30).	Definição da estratégia; definição de metas individuais alinhadas à estratégia.	Aplica parcialmente (estratégia não está clara, assim como a harmonia entre ela e as metas individuais).

Fonte: Choo (2003) e dados da pesquisa (2013)

O quadro acima mostra que há que se melhorar em todas as etapas da organização do conhecimento do Setor de Compras do CPqRR, a fim de que as informações sejam geridas estrategicamente e possam, assim, guarnecer o setor de conhecimento, o que subsidiará uma melhor prestação de serviço.

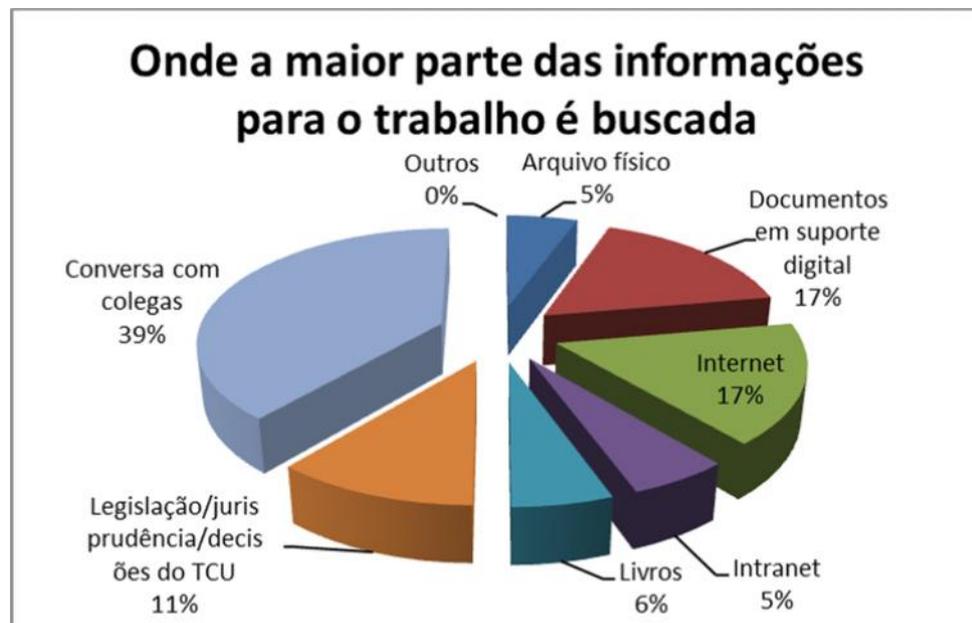
5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A partir da aplicação do questionário do Apêndice A, que compreende 10 perguntas, foram coletadas respostas, que foram tabuladas como segue:

A primeira questão indagou onde os usuários buscam a maior parte das informações que precisam para o trabalho. Foi uma questão fechada, porém, com possibilidade de os usuários incluírem outras opções de resposta, o que não foi utilizado por nenhum deles, demonstrando que as opções dadas refletiam a totalidade das possibilidades de fontes de informações.

Nessa questão, foi facultado aos usuários marcarem todas as respostas que se aplicassem, por isso, foram entrevistadas 7 pessoas e foram obtidas 18 respostas. Os percentuais apresentados no gráfico abaixo (figura 5) referem-se ao total de 18 respostas.

Figura 5 – Gráfico das respostas da questão 1



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

O gráfico acima retrata a frequência de cada resposta, porém, para facilitar a interpretação das respostas, apresentamo-las também na tabela 1 que

segue, sem a qual não ficaria claro, por exemplo, que a conversa com colegas foi apontada por 100% dos usuários como fonte de informação.

Tabela 1 – Respostas tabuladas da questão 1

Questão	Resposta	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	Σ
1	Arquivo físico	0	1	0	0	0	0	0	1
	Documentos em suporte digital	0	1	1	0	0	0	1	3
	Internet	1	0	1	1	0	0	0	3
	Intranet	0	0	0	0	0	1	0	1
	Livros	1	0	0	0	0	0	0	1
	Legislação/jurisprudência/decisões do TCU	0	0	0	1	0	0	1	2
	Conversa com colegas	1	1	1	1	1	1	1	7
	Outros	0	0	0	0	0	0	0	0

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Na tabela 1 acima, U1 até U7 representam os usuários entrevistados e 0 e 1 representam suas respostas, de modo que cada resposta não selecionada pelo usuário foi apontada como 0 e cada selecionada foi apontada como 1. A última coluna, intitulada “Σ”, representa a soma linear de cada resposta.

Na segunda questão, foi perguntado se os usuários consideram que a organização dos arquivos em suporte digital propicia uma navegação dinâmica e fácil. As repostas são apresentadas no gráfico abaixo (figura 6):

Figura 6 – Gráfico das respostas da questão 2



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Na questão 2, a resposta “não” solicitava justificativa. Nesse campo, foram obtidos os seguintes comentários:

- “Apresenta muitas pastas e subpastas, dificultando a localização do que é necessário. Confunde o usuário, provoca perda de tempo para achar o documento de interesse.”;
- “Tem pastas demais e sua nomenclatura não é clara.”;
- “Temos muitas pastas que não são utilizadas. Devemos fazer uma ‘limpeza’ no arquivo.”;
- “Depende, pois, no meu caso, não precisei pesquisar onde o arquivo se encontrava, pois sempre fui instruído de onde determinado documento se localizava.”;
- “Desorganização e excesso de arquivos obsoletos e/ou sem nenhuma utilidade.”;
- “Porque não é organizado adequadamente. Não existe um padrão de organização.”.

Na questão 3, foi perguntado se os usuários consideram que a organização dos arquivos físicos dos setor propicia uma navegação dinâmica e fácil. As repostas são apresentadas no gráfico abaixo (figura 7):

Figura 7 – Gráfico das respostas da questão 3



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Nessa questão, a resposta “não” solicitava justificativa. Nesse campo, foi obtido apenas um comentário, que dizia o seguinte: “Em partes. Deveriam ser mais visíveis e mais organizados.”.

Um dos usuários que respondeu “sim” a essa questão, fez o seguinte comentário: “Há identificação e disposição dos documentos bem visíveis a todos do setor.”.

Ainda um dos usuários que não marcou resposta a essa questão, fez o seguinte comentário: “Entendo que não existe arquivo físico adequado”.

Na questão de número 4, foi perguntado onde um processo é procurado primeiro. O gráfico abaixo (figura 8) apresenta o percentual referente a 8 respostas, apesar de os entrevistados terem sido 7, uma vez que um dos usuários assinalou as duas respostas.

Figura 8 – Gráfico das respostas da questão 4



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Nessa questão, foi solicitado que os usuários justificassem sua resposta.

Ao lado da resposta “arquivo físico”, foram obtidas as seguintes justificativas:

- “Porque encontra-se mais fácil de localizar. Após a busca física e não sendo localizado, passa-se à pesquisa eletrônica no SGA, depois no

Licitaweb⁴ e por último no Outlook, considerando que devem estar detalhados nesses sistemas.”;

- “É mais fácil. Porém, se não achar no físico, vou para o digital.”;
- “Digital às vezes. Difícil estar tudo atualizado no sistema.”.

Sobre o “arquivo digital”, foram obtidos os seguintes comentários:

- “Acesso mais rápido/fácil.”;
- “Pasta de arquivos de processos passados/concluídos ou em andamento.”;
- “Porque existem formas de busca digital. Existe dificuldade na tramitação interna. Existe dificuldade de encontrar o processo internamente. Alguns setores não tramitam o processo no SGA. A informação não é tramitada somente no processo. Às vezes restringimos questões, como se no processo estivesse. Por isso nossa organização de arquivos e informações não é adequada.”.

O usuário que assinalou ambas as respostas fez o seguinte comentário:

“Arquivo físico no caso dos processos em andamento, caso tenha essa informação. Arquivo digital evita o trabalho de ir ao Setor de Arquivamento, movimentações no protocolo virtual, deslocamento (processos encerrados).”.

A questão 5 indagou se os usuários já tiveram dificuldade ou não encontraram alguma informação que precisavam. As respostas podem ser visualizadas no gráfico a seguir (figura 9):

⁴ Licitaweb é um sistema ERP utilizado na FIOCRUZ que auxilia o processo licitatório.

Figura 9 – Gráfico das respostas da questão 5



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

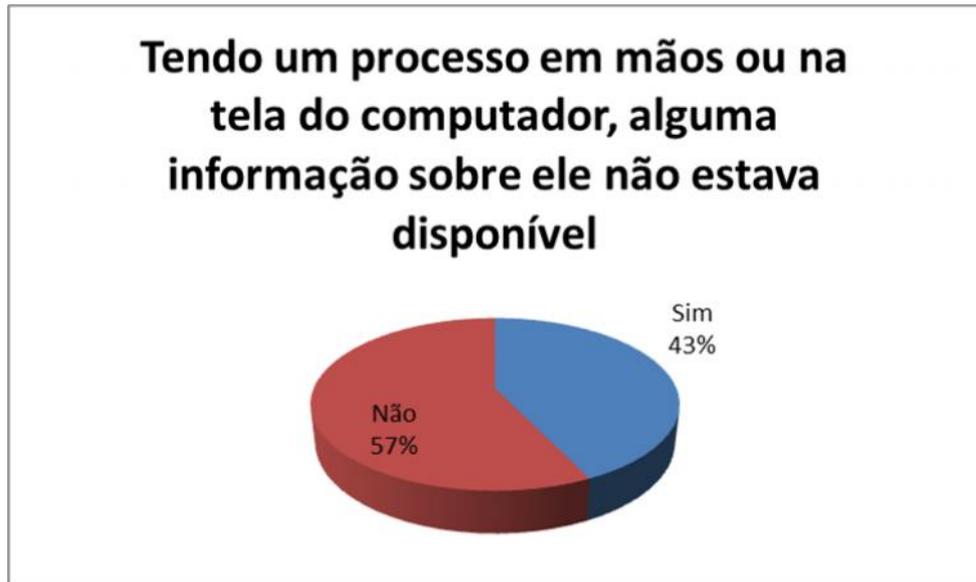
Nessa questão, foi solicitado a quem respondesse “sim” que relatasse resumidamente a ocorrência. Nesse campo, foram obtidos os seguintes relatos:

- “Sempre preciso de ajuda dos colegas para localizar documentos no SAM em TAU.⁵”;
- “Processo não cadastrado no sistema de controle.”;
- “Não havia pasta aberta digitalmente para o processo.”;
- “Modelos de editais / Instruções Normativas / diretrizes ou POPs.”;
- “Setores não usam SGA.”.

Na sexta questão foi perguntado se já houve caso de alguma informação sobre um processo não estar disponível, tendo-o em mãos ou na tela do computador. As respostas foram as seguintes (figura 10 a seguir):

⁵ TAU é o servidor do CPqRR. SAM é a pasta-raiz do SCMC, referindo-se ao antigo nome do setor (Serviço de Administração de Materiais). SAM em TAU é como é chamada a pasta-raiz do setor no servidor do CPqRR, controlada pelo setor de Informática e que pode ser acessada por todos os colaboradores do setor. Ao acessar \\TAU\SAM, o menu visto é o da figura 4. (Nota da autora)

Figura 10 – Gráfico das respostas da questão 6



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Nessa questão, também foi solicitado a quem respondesse “sim” que relatasse resumidamente a ocorrência. Nesse campo, foram obtidos os seguintes relatos:

- “Verificar o processo sem a ordem sequencial; processo deixado na mesa sem despacho, etc.”;
- “Não encontrei os contatos das empresas que forneceram orçamento.”;
- “Não anexar no processo informações relevantes.”.

Na questão de número 7, foi solicitado que fosse atribuída uma nota de zero a dez à organização dos arquivos físicos do setor. A distribuição percentual das notas atribuídas é apresentada no gráfico a seguir (figura 11):

Figura 11 – Gráfico das respostas da questão 7



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Numa análise estatística básica, tem-se que a moda e a média das notas para a organização dos arquivos físicos do setor foi 7.

A questão 8, aberta, solicitou que os usuários apresentassem sugestões para melhorar a organização do arquivo físico do setor. Foram obtidas as seguintes respostas:

- “A atual limitação de espaço dificulta a proposição de soluções. Mas seria importante detalhar mais as fases para armazenar mais adequadamente os processos.”;
- “Organizar as pastas em nichos, como os de correspondências de condomínios.”;
- “Mais prateleiras e armários. Porém, não possuímos espaço físico disponível.”;
- “Melhoria das prateleiras para melhor acondicionamento dos processos. Melhoria da etiqueta de identificação da pasta do processo.”;
- “Ter pastas ou outros materiais mais resistentes.”;

- “Deixar mais visível o número dos processos das pastas, utilizar pastas mais novas, utilizar programa 5S⁶.”;
- “Organizar o arquivo. Montar um arquivo. Ter um arquivo.”.

Na questão de número 9, foi solicitado que fosse atribuída uma nota de zero a dez à organização dos arquivos em suporte digital do setor. A distribuição percentual das notas atribuídas é apresentada no gráfico abaixo (figura 12):

Figura 12 – Gráfico das respostas da questão 9



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Numa análise estatística básica, tem-se que a moda das notas para a organização dos arquivos em suporte digital do setor foi 6 e a média foi 4,85.

Finalmente, a questão 10, também aberta, solicitou que os usuários apresentassem sugestões para melhorar a organização do arquivo em suporte digital do setor. Foram obtidas as seguintes respostas:

- “Na raiz do SAM em TAU deveria conter somente os processos principais do setor, 4 ou 5 e, posteriormente, as ramificações desses processos. Precisa propor somente o necessário para facilitar a localização dos documentos mais utilizados.”;

⁶ Programa utilizado para implantação da qualidade. O nome, 5S, refere-se a 5 palavras japonesas iniciadas com “s” que, em português, significam utilização, ordenação, limpeza, saúde e autodisciplina (nota da autora).

- “Limpar; fazer um menu-raiz com menos pastas.”;
- “Analisar pasta por pasta, verificando quais informações estão em desuso/desatualizadas e, posteriormente, deletá-las.”;
- “A pasta de arquivo se encontra dentro de outras pastas no servidor, dificultando o acesso. As pastas digitais têm um número muito grande de informações. O servidor Tau tem inúmeras pastas, muitas delas com informações inúteis ou desatualizadas.”;
- “Excluir arquivos obsoletos.”;
- “Eliminar 90% dos arquivos, que só congestionam e atrapalham.”;
- “É preciso localizar e criar um Manual de Organização, um dicionário, um indicador de regras, que determine o que vai ser arquivado, onde e como.”.

6 CONCLUSÕES

A partir da análise das respostas do questionário, podem-se tirar diversas conclusões.

Na primeira questão, viu-se que os usuários buscam a maior parte das informações que precisam para o trabalho na conversa com os colegas. Isso pode ser interpretado como positivo, devido ao fato de haver colaboração entre os colegas, mas, do ponto de vista da gestão documental é ruim, pois pode ser que a maior parte das informações exista apenas na cabeça dos colaboradores, sem que esteja documentada. Isso pode se tornar um problema ainda maior quando esse colaborador que sabe como fazer tira férias, adoece, muda de setor, se aposenta, sai da instituição, etc.

A questão 5 indagou se os usuários já tiveram dificuldade ou não encontraram alguma informação que precisavam, e a maioria (71%) dos usuários disse que sim. Foram obtidos relatos relacionados a precisar de ajuda dos colegas para localizar documentos na pasta-raiz (digital) do setor, o processo não estar devidamente cadastrado no sistema de controle, não haver pasta aberta digitalmente para o processo, não haver modelos de editais, Instruções Normativas, diretrizes ou POPs, os outros setores não usarem o SGA.

O SGA, mencionado acima, seria o principal meio de localizar processos na instituição, se todos os setores o utilizassem, deixando a tramitação processual atualizada. Ele funciona como um protocolo eletrônico, mas é preciso que as pessoas, ao receberem ou enviarem processos, entrem com os dados no sistema. Sabe-se que o SGA não é utilizado pelos outros setores porque quando um processo é enviado a outro setor com finalidade específica e volta para o Setor de Compras, ao tentar recebê-lo via SGA, ainda consta que está em trânsito para o outro setor desde o dia em que foi enviado. Ou seja, o outro setor não recebeu e muito menos tornou a enviá-lo via sistema. Como só é possível o recebimento convencional se o setor estiver designado no sistema como destino, o procedimento que o Setor de Compras tem feito é receber o processo via guia, que é praticamente interceptar o processo digitalmente. Isso, além de desperdiçar tempo, torna o SGA praticamente obsoleto enquanto localizador de processos.

Na sexta questão foi perguntado se já houve caso de alguma informação sobre um processo não estar disponível, tendo-o em mãos ou na tela do computador. 57% dos usuários responderam “não”, mas é preciso prestar também atenção ao alto percentual que respondeu “sim” (43%), pois estes apontaram ter dificuldade em verificar o processo sem a ordem sequencial, e em encontrar informações relevantes nos processos.

Quanto às queixas das questões 5 e 6, parece-nos que é importante que haja um *checklist* do processo, para que nenhuma informação relevante fique de fora. Já houve, no passado, uma tentativa de implantar esse mecanismo. Essa antiga lista está em desuso por estar desatualizada, mas pode servir de base para uma nova, que mostra-se muito necessária.

Analisando a segunda e a terceira questões, viu-se que a maioria dos usuários considera que a organização dos arquivos em suporte digital não é dinâmica e fácil (72%), enquanto a organização dos arquivos físicos, sim (57%). Coerente com isso, nas questões 7 e 9, em que foi solicitado que os usuários atribuíssem notas à organização dos arquivos nos diferentes suportes, a organização dos arquivos físicos obteve média 7 e a dos arquivos em suporte digital, 4,85.

No entanto, na quarta questão, que indagou onde os processos são procurados primeiros, houve empate, já que 3 usuários preferem o arquivo físico, 3 preferem o arquivo digital e um dos usuários marcou as duas opções.

Os usuários que optam por procurar primeiro no arquivo físico ressaltaram a facilidade e declararam que partem para a procura no arquivo digital se não encontram o processo pretendido no físico.

Os usuários que afirmaram procurar primeiro no arquivo digital ressaltaram também a facilidade em localizar e, além disso, a rapidez, a presença de pastas de arquivos de processos passados/concluídos, além dos que estão em andamento, a existência de formas de busca digital. Novamente houve queixas em relação à tramitação deficitária.

De acordo com os comentários, a baixa popularidade dos arquivos em suporte digital deve-se, principalmente, ao grande número de pastas, muitas não utilizadas, e à nomenclatura confusa.

A organização dos arquivos físicos, apesar de ter sido julgada como dinâmica e fácil pela maioria dos usuários, recebeu elogios, mas críticas também. A visibilidade da identificação e disposição dos documentos foi elogiada por um dos usuários, mas outro comentou que os arquivos deveriam ser mais visíveis e mais organizados e outro julga que não existe arquivo físico adequado.

Bernardes e Delatorre (2002, p. 6), ao falar de gestão documental aplicada a documentos eletrônicos, disseram: “[...] pode parecer ao Poder Público que o pleno e rápido acesso às informações depende exclusivamente da incorporação de tecnologias avançadas.” Mais adiante em seu texto, as autoras explicam que é necessário muito mais que tecnologia para gerir documentos. Tanto é que a organização dos arquivos em suporte digital emprega muito mais tecnologia que a do arquivo físico e, no entanto, este último parece funcionar melhor no Setor de Compras do CPqRR.

É possível que a organização dos arquivos físicos seja eficiente devido aos processos não ficarem dentro de armários e todos os que atuam no setor poderem rapidamente saber o volume de processos em cada situação. No entanto, em épocas mais atribuladas do ano, as pilhas de pastas ficam muito altas, caindo umas sobre as outras. Em casos de processos com muitos volumes, eles não cabem nas pastas. Como as pastas são altas, o acesso a elas é ergonomicamente desconfortável, inclusive por haver postos de trabalho logo abaixo das prateleiras.

É importante deixar claro que a aplicação desse questionário não pretende eleger que sistema de organização é melhor, mas melhorar a ambos, uma vez que, devido à praticidade, não se pode deixar de lado o arquivo digital e, devido a legislação, não se pode abandonar o arquivamento físico.

A fim de captar sugestões para a melhoria de ambos os arquivos, o questionário trouxe as questões 8 e 10, aberta, em que foi solicitado que os usuários apresentassem sugestões para melhorar a organização dos arquivos do setor.

As principais sugestões encontram-se relacionadas nos quadros a seguir:

Quadro 2 – Sugestões para melhoria do arquivo físico

ARQUIVO FÍSICO
<ul style="list-style-type: none"> • Detalhar mais as fases para armazenar mais adequadamente os processos; • Melhorar as prateleiras; • Organizar as pastas em nichos; • Utilizar mais prateleiras e armários; • Melhorar a etiqueta de identificação das pastas dos processos, deixando-as mais visíveis; • Utilizar pastas e outros materiais mais resistentes e mais novos.

Quadro 3 – Sugestões para melhoria do arquivo em suporte digital

ARQUIVO EM SUPORTE DIGITAL
<ul style="list-style-type: none"> • Excluir arquivos em desuso, para que o menu-raiz tenha menos pastas e seja mais fácil encontrar o que é realmente necessário.

Ressalte-se que as sugestões para o arquivo físico são no sentido de ampliá-lo e, para o arquivo digital, no sentido de reduzi-lo.

Uma sugestão interessante, que não foi colocada no quadro, por se aplicar a ambos os arquivos, é a seguinte: **“É preciso localizar e criar um Manual de Organização, um dicionário, um indicador de regras, que determine o que vai ser arquivado, onde e como.”**. Em outras palavras, o que o usuário que fez essa sugestão quis dizer, foi que é preciso elaborar um Plano de Classificação e uma Tabela de Temporalidade para gerir melhor os documentos do arquivo. Nas palavras de Bernardes e Delatorre (2008):

A execução das atividades de gestão, classificação e avaliação, permitem a elaboração do Plano de Classificação e de Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo.

Esses dois instrumentos associados garantem a simplificação e a racionalização dos procedimentos de gestão documental, imprimindo maior agilidade e precisão na recuperação dos documentos e informações. (BERNARDES, DELATORRE, 2008, p. 7-8)

As três etapas da organização do conhecimento apresentados por Choo (2003) e retratadas na figura 1 (criação de significado/interpretação da informação, construção do conhecimento/conversão da informação e tomada de decisões/processamento da informação) deveriam nortear as ações do setor estudado. Analisando os dados obtidos com esta pesquisa, nota-se que, na prática,

isso não acontece completamente. Fatores como a alta demanda de trabalho, a exiguidade do prazo para executar as tarefas, a falta de planejamento, a forte cultura organizacional combinada com a alta rotatividade da equipe podem ser fatores limitantes para isso, uma vez que parece-nos que grande parte do conhecimento do setor não está formalizado, dificultando as ações.

Até o momento, foi feito um diagnóstico de usos e usuários da informação, como se propôs essa pesquisa. Espera-se que ela seja base para novas pesquisas, como a de implementação de um Plano de Classificação e de uma Tabela de Temporalidade para gerir melhor os documentos do arquivo ou, ainda que a pesquisa não continue na academia, esse diagnóstico pode ser um ponto de partida para que os próprios colaboradores do setor iniciem uma gestão de documentos que facilite seu acesso à informação e possibilite a execução de suas tarefas com maior eficiência.

REFERÊNCIAS

BERNARDES, Ieda Pimenta; DELATORRE, Hilda. **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008.

BRASIL. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 30 jul. 2013

BRASIL. **Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em: 30 jul. 2013

CENTRO DE PESQUISAS RENÉ RACHOU. **Intranet**. 2013

CENTRO DE PESQUISAS RENÉ RACHOU. **Manual de Organização Interno do CPqRR**. 2007.

CENTRO DE PESQUISAS RENÉ RACHOU. **Regimento**. Disponível em: <<http://www2.cpqrr.fiocruz.br/ptbr/regimento>>. Acesso em: 31 out. 2012.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

DURANTI, Luciana. **Registros documentais contemporâneos como provas de ação**. Estudos históricos, Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas, v. 7, n. 13, p. 49-64, 1994.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

GUARIENTE, Maria Helena Dantas de Menezes; BERBEL, Neusi Aparecida Navas. A pesquisa participante na formação didático-pedagógica de professores de enfermagem. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 8, n. 2, p. 53-59, 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v8n2/12418.pdf>>. Acesso em: 09 ago. 2013.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 22. ed. São Paulo: Malheiros, 2007.

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. **Diagnóstico de usos da informação**. Notas de aula, 2011.

PORTAL FIOCRUZ. Disponível em: <<http://portal.fiocruz.br/pt-br/content/fundação>>. Acesso em: 31 out. 2012.

REA, L.M.; PARKER, R.A. **Metodologia de Pesquisa**: do planejamento à execução. São Paulo: Pioneira, 2002.

APÊNDICE A – Questionário aplicado



Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Questionário aplicado aos colaboradores do SCMC do CPqRR/Fiocruz

Prezados colegas,

Esse questionário integra o meu trabalho de conclusão do curso de Especialização em Gestão Estratégica da Informação, intitulado "Diagnóstico de usos da informação: Estudo de usuários do setor de compras do Centro de Pesquisas René Rachou".

Por favor, respondam-no, para auxiliar na identificação da forma de acesso à informação em nosso setor.

Muito obrigada!

Janaína Pimenta Lopes (autora)
 Cláudio Paixão A. de Paula (orientador)

1. Onde você busca a maior parte das informações que precisa para o trabalho? (Marque as opções mais utilizadas)

<input type="checkbox"/> Arquivo físico	<input type="checkbox"/> Livros
<input type="checkbox"/> Documentos em suporte digital	<input type="checkbox"/> Legislação/jurisprudência/decisões do TCU
<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Conversa com colegas
<input type="checkbox"/> Intranet	<input type="checkbox"/> Outros. Quais? _____
2. Você considera que a organização dos nossos arquivos em suporte digital propicia uma navegação dinâmica e fácil?

Sim. Não. Por quê? _____
3. Você considera que a organização dos nossos arquivos físicos propicia um manuseio dinâmico e fácil?

Sim. Não. Por quê? _____
4. Se você precisa de um processo, onde procura primeiro?

Arquivo físico. Justificativa: _____

Arquivo digital. Justificativa: _____

Comentários: _____
5. Já teve dificuldade ou não encontrou alguma informação que precisava?

Sim. Relate resumidamente: _____

Não.
6. Tendo um processo em mãos ou na tela do computador, já houve caso de alguma informação sobre ele não estar disponível?

Sim. Relate resumidamente: _____

Não.
7. De zero a dez, que nota você dá para a organização dos arquivos físicos do setor? _____
8. Você tem alguma sugestão para melhorarmos a organização dos arquivos físicos do setor?

9. De zero a dez, que nota você dá para a organização dos arquivos em suporte digital do setor? _____
10. Você tem alguma sugestão para melhorarmos a organização dos arquivos em suporte digital do setor?
