

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS

QUALIDADE DA INFORMAÇÃO:
O CASO DA ORGANIZAÇÃO PRESTADORA DE SERVIÇOS BASEADOS EM
INFORMAÇÃO

Antonio Carlos Santos Silva

São Carlos
2012

Antonio Carlos Santos Silva

QUALIDADE DA INFORMAÇÃO:
O CASO DA ORGANIZAÇÃO PRESTADORA DE SERVIÇOS BASEADOS EM
INFORMAÇÃO

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia e Ciência da Informação pela Universidade Federal de São Carlos.

Orientador: Roniberto Morato Amaral

São Carlos

2012

(A635)

Silva, Antonio Carlos Santos.

Qualidade da Informação: O caso da
organização prestadora de serviços baseados em informação /
Antonio Carlos Santos Silva. – 2012.
86 f.

Trabalho de Conclusão de Curso para Bacharel em
Biblioteconomia e Ciência da Informação – Universidade
Federal de São Carlos, São Carlos, 2012

1.Qualidade da Informação. 2.Informação. 3.Sistemas
de identificação. I.Qualidade da Informação: O caso da
organização prestadora de serviços baseados em informação.

CDD(658.562)

Qualidade da Informação: O caso da organização prestadora de serviços baseados em informação.

Antonio Carlos Santos Silva

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia e Ciência da Informação pela Universidade Federal de São Carlos.

Aprovado em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Orientador

Prof. Dr. Roniberto Morato Amaral
Universidade Federal de São Carlos

Membro da Banca (1)

(Aline Grasielle Cardoso de Brito)
(DCI UFSCar)

Membro da Banca (2)

(Lívia Soares de Carvalho Gutierrez)
(Mestranda PPGCTS UFSCar)

A minha adorada mãe, que lutou honradamente durante toda minha vida, para que este sonho se tornasse real.

AGRADECIMENTOS

Muitas pessoas contribuíram durante este árduo e longo período de elaboração e concretização deste trabalho, em especial gostaria de agradecer aos meus companheiros de trabalho: Márcio, Wilton, Anderson, José Eduardo, Edvaldo, Carlos, Daguioni, Pedro, Nelson, Eduardo, Fernanda, Guilherme, Mirela, Silvana, Jaqueline e Tamiris que respeitaram e contribuíram no processo.

Agradeço a todos os companheiros do curso, que conviveram durante quatro anos os mesmos desafios.

Agradeço em especial a Cláudia Daniele, que apoiou e contribuiu para o início deste trabalho.

Ao Professor Doutor Roniberto Morato Amaral, que lapidou sabiamente todas as etapas e contribuiu com seu amplo conhecimento acadêmico.

A professora Camila Rigolin, que ministrou disciplinas de suma importância no decorrer do curso, participando assim, das principais fases metodológicas do trabalho.

Agradeço a administração da unidade caso, ao qual demonstrou total apoio ao trabalho.

A minha adorável companheira Giovana, exemplo de mulher guerreira.

RESUMO

A informação tornou-se fundamental para o desempenho organizacional e a tomada de decisões mais racionais e sustentáveis a cerca dos processos de trabalho e competitivos no contexto organizacional. Com base no modelo de qualidade apresentado por Albrecht (1999), este trabalho tem como objetivo geral elaborar e aplicar uma sistemática para o diagnóstico e avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional. Para atingir esse objetivo foi utilizado o método de pesquisa estudo de caso exploratório e a unidade caso foi uma organização prestadora de serviços baseados em informação, localizada na cidade de São Carlos-SP. Os resultados obtidos foram: 1] proposta de uma sistemática para o diagnóstico e avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional; 2] Mapeamento do fluxo de informação da unidade caso; 3] Identificação dos postos de trabalho chave e das suas necessidades informacionais; 4] Coleta e análise das percepções dos trabalhadores da unidade caso sobre qualidade da informação. Conclui-se com base nos resultados alcançados, que os conhecimentos gerados neste trabalho podem contribuir para a eficiência e eficácia da atuação das organizações que prestam serviços baseados em informação ao prover uma sistemática que viabiliza o diagnóstico e avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional.

Palavras-chave: Informação. Fluxo de Informação. Qualidade da Informação.

ABSTRACT

The information has become critical to organizational performance and decision-making more rational and sustainable about work processes and competitive in the organizational context. Based on the quality model presented by Albrecht (1999), this study aims to develop and apply a general system for the diagnosis and assessment of information quality in the organizational context. To achieve this goal we used the method of case study research and exploratory unit case was a service organization based on information located in the city of São Carlos, Brazil. The results were: 1] proposed a system for diagnosis and assessment of information quality in the organizational context; 2] Mapping information flow unit case; 3] Identification of key jobs and their information needs; 4] collection and analysis of the perceptions of workers drive case on information quality. The conclusion is based on the results achieved, the knowledge generated in this study may contribute to the efficiency and effectiveness of the performance of organizations providing services based on information by providing a system that enables the diagnosis and assessment of information quality in the organizational context.

Keywords: Information. Information Flow. Information Quality.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Os fluxos de informação	18
Figura 2 – O ciclo da informação ou modelo social de Le Coadic	19
Figura 3 – Fluxo tradicional de informação	20
Figura 4 – Os três fluxos de informação de uma empresa	22
Figura 5 – Modelo de Qualidade de Informação	38
Figura 6 – Adaptação do Processo de Conscientização sobre a qualidade da informação	39
Figura 7 – Atual caminho percorrido pela informação na unidade caso	44
Figura 8 – Fluxo generalizado dos trabalhadores da unidade caso na busca por informação.....	52
Figura 9 – Fluxos específicos dos colaboradores na busca por informação	53
Figura 10 – Moldura analítica das percepções	60
Figura 11 – Moldura analítica questão 08	61
Figura 12 – Moldura analítica questão 10	62
Figura 13 – Moldura analítica questão 09	63
Figura 14 – Moldura analítica questão 14	64
Figura 15 – Moldura analítica questão 18	65
Figura 16 – Moldura analítica questão 02	66
Figura 17 – Moldura analítica questão 06	67
Figura 18 – Moldura analítica questão 05	69
Figura 19 – Moldura analítica questão 01	70
Figura 20 – Moldura analítica questão 03	71
Figura 21 – Moldura analítica questão 07	72
Figura 22 – Moldura analítica questões 11 e 12	73
Figura 23 – Moldura analítica questão 13	74

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Adaptação do modelo dos parâmetros da qualidade de produtos/serviços	29
Quadro 2 – Necessidades, expectativas e percepções	33
Quadro 3 – Comparação entre expectativas e percepções	34
Quadro 4 – Proposta de sistemática de avaliação da qualidade da informação	47
Quadro 5 – Relação da função x necessidade de informação	54
Quadro 6 – Conjunto de requisitos para diagnosticar a qualidade da informação no contexto organizacional	56

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
1.1. JUSTIFICATIVA	14
1.2. OBJETIVOS.....	15
2. REVISÃO DE LITERATURA	16
2.1. INFORMAÇÃO	16
2.2. FLUXO DA INFORMAÇÃO	17
2.3. NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO	23
2.4. QUALIDADE	27
2.5. QUALIDADE EM SERVIÇOS	31
2.6. QUALIDADE DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL.....	35
3. MÉTODO E DESENVOLVIMENTO	41
3.1. ABORDAGEM	41
3.2. TIPOLOGIA DA PESQUISA	42
3.3. MÉTODO	42
3.4. A UNIDADE CASO	43
3.5. DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO	46
4. RESULTADOS	47
4.1. FLUXO E NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO.....	50
4.2. REQUISITOS PARA A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO	56
4.3. COLETA E ANÁLISE DAS PERCEPÇÕES SOBRE QUALIDADE DA INFORMAÇÃO	59
4.3.1. DIMENSÃO LOGÍSTICA DOS DADOS	61
4.3.2. DIMENSÃO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL	64
4.3.3. DIMENSÃO CRIAÇÃO DO CONHECIMENTO	66
4.3.4. DIMENSÃO APRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO	69
4.3.5. DIMENSÃO PROTEÇÃO DA INFORMAÇÃO	71
CONCLUSÃO	75
REFERÊNCIAS	78

1 INTRODUÇÃO

As organizações operam em um ambiente em transformação, tornando o processo produtivo cada vez mais complexo e competitivo, em uma dinâmica auto alimentadora, na qual as mudanças tecnológicas decorrentes de inovações em processos, produtos e serviços engendram necessidades que, por sua vez, alimentam outras soluções, processos, produtos e serviços em uma dinâmica contínua e interativa. Para enfrentar os atuais desafios desse ambiente complexo, competitivo e dinâmico, se faz necessário manter-se em permanente processo de melhoria. Nesse contexto, a informação tornou-se uma ferramenta fundamental para o desempenho organizacional e a tomada de decisões mais racionais e sustentáveis a cerca dos processos de trabalho e competitivos da organização (FLEISHER; BENSOUSSAN, 2002).

Para Calazans (2008) nas organizações a informação deve ser tratada como produto a ser definido, medido, analisado e aperfeiçoado para que a necessidade de informações dos usuários seja atendida. A autora afirma que a qualidade da informação é a diferença entre o valor atribuído pelo usuário nas propriedades presentes na informação e o padrão de qualidade desejável, pois os ambientes informacionais, na maioria das empresas, de modo geral, possuem um desempenho insatisfatório. Os recursos informacionais, se possuírem uma correta gerência, sempre poderão ser mais bem distribuídos e aproveitados, ajudando, assim, as empresas a se adaptarem às mudanças, tornando a informação mais significativa.

Vários autores versam sobre qualidade aplicada em diversos contextos como, por exemplo, Oliveira (2007) aborda a qualidade de processo, Pereira (2008) qualidade de serviço, outros como, Souza e Amaral (2011), Calazans (2008) e Favoretto e Mattioda (2005) e Albrecht (1999) tornaram-se referências sobre o tema qualidade da informação. Na área de conhecimento da Ciência da Informação, autores como Fidelis (2006) versam sobre qualidade da informação no sentido de conteúdo, forma e abrangência. Já autores como Abraham e Galbinski (2005), Beal (2004), Paladini (2002), Lesca e Almeida (1994) tratam qualidade como recurso estratégico para a competitividade da organização.

Para Albrecht (1999) depois de aperfeiçoar a qualidade de processos, produtos e serviços, é preciso unir forças para melhorar a qualidade da informação. Pois, os

prejuízos resultantes de informações erradas podem ser enormes para a organização e para a sociedade. Albrecht (1999) cita uma série de exemplos que realçam os transtornos da informação de má qualidade para as organizações, o excesso de papéis com informações incompressíveis e redundantes é um dos mais comuns. As atrocidades cometidas no campo das informações são tão habituais nos negócios e nos órgãos governamentais que, normalmente, se aceita sem protestos, parecendo normal e rotineiro. Ainda, segundo Albrecht (1999) é possível elaborar métodos a fim de medir a qualidade da informação nas organizações e diminuir os graves prejuízos causados. Para isso, o autor apresenta um modelo que compreende cinco dimensões: Logística dos dados, Proteção de dados e realimentação, Apresentação da informação, Comportamento das pessoas em relação à informação e Criação de conhecimento. Porém, para instrumentalizar o modelo proposto por Albrecht (1999) se fazem necessários mais estudos, visando à identificação de critérios e de referências para a avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional.

Os profissionais da informação, em especial os atuantes na Ciência da Informação, contemplam competências no tratamento da informação, vários trabalhos demonstram tais competências Amaral et al (2008), Valentim e Molina (2004), Valetim e Woida (2004) entre outros. Esses profissionais contribuem para a temática da melhoria da qualidade da informação no contexto organizacional, ao fornecerem *insights* que podem potencializar a instrumentalização de uma sistemática para a avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional, com base no modelo proposto por Albrecht (1999).

1.1 Justificativa

A partir da década de 1980, a globalização e a inserção de novas tecnologias no mercado nacional fizeram com que diversas organizações tivessem de adaptar-se a esse contexto para atender um novo mercado consumidor. Estas mudanças englobaram a criação de novos produtos e serviços, a aquisição de profissionais capacitados, a expansão para outras localidades, a busca por novos clientes, entre outras ações. Todas essas mudanças foram necessárias para garantir a sobrevivência em um ambiente que ficou extremamente competitivo. Assim, a informação tornou-se uma ferramenta fundamental para o bom desempenho organizacional e profissional.

Por exemplo, na Unidade caso um simples erro de informação pode gerar a emissão de documentos com numeração ou nomenclatura errada, ocasionando insatisfação do usuário e até danos mais graves como acusação de falsificação de documentos. Assim, percebe-se que em uma organização que tem como finalidade a prestação de serviços públicos voltados à emissão de documentos pessoais, a informação é insumo essencial para o sucesso dos processos realizados e deve ser disseminada de forma eficaz por e para todos os envolvidos. Ainda na unidade o processo de atendimento tem como finalidade sanar as dúvidas existentes e fazer com que o usuário seja encaminhado ao órgão responsável pela realização do serviço desejado. Um simples erro na transmissão da informação pode gerar vários transtornos ao cidadão. Portanto é imprescindível que a informação seja transmitida com qualidade, garantindo assim, o sucesso dos processos e do serviço prestado.

Os resultados deste trabalho poderão orientar os gestores na tomada de decisão e os profissionais da informação no processo de diagnóstico e avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional, ao fornecer *insights* para a instrumentalização do diagnóstico da qualidade de informação com base no modelo proposto por Albrecht (1999). É importante ressaltar que não há melhoria sem um processo de diagnóstico e avaliação, nesse sentido a avaliação da qualidade da informação tem a finalidade diminuir os erros de informação no contexto organizacional.

1.2 Objetivos

Com base no modelo apresentado por Albrecht (1999), este trabalho tem como objetivo geral elaborar e aplicar uma sistemática para o diagnóstico e avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional. Para atingir esse objetivo foi utilizado o método de pesquisa estudo de caso exploratório e a unidade caso foi uma organização prestadora de serviços baseados em informação, localizada na cidade de São Carlos-SP.

O objetivo geral deste trabalho pode ser desdobrado nos seguintes objetivos específicos:

Com base no modelo apresentado por Albrecht (1999) identificar, em especial na literatura da área da ciência da informação, um conjunto de requisitos necessários para o diagnóstico da qualidade da informação;

- a) Desenvolver uma sistemática para diagnóstico;
- b) Aplicar a sistemática no contexto organizacional;
- c) Analisar os resultados;
- d) Divulgar amplamente os resultados, por intermédio do relatório do trabalho de conclusão de curso de graduação, também em revistas e eventos da área, na forma de artigos científicos.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Informação

A imagem guardada na memória pode ser considerada um dado, quando organizamos de forma significativa estes possíveis conjuntos, eles transformam-se em informação. Na mesma linha de raciocínio, Oliveira (2007) afirma que a informação é um conjunto de dados processados, gerando um significado. Quando a informação é processada por um indivíduo e ganha valor agregado, transforma-se em conhecimento.

A informação trata da disposição dos dados de modo que façam sentido, criando padrões e ativando significados na mente das pessoas através de palavras, ilustrações e sons. Em seus diversos ambientes como locais de trabalho, relacionamento familiar ou mesmo individualmente, o ser humano ao perceber uma chamada “necessidade de informação”, que representa uma “lacuna” entre aquilo que sabe e aquilo que deseja saber, ou mesmo de forma passiva ou não intencional, busca informações que possam suprir essa necessidade para o seu uso. (PEREIRA, 2008)

Na visão de Talamo (2004) a informação quando assimilada, interiorizada e processada por um sujeito específico é a base para sua integração no mundo, propiciando ajustes contínuos entre o mundo interior e o mundo exterior.

O propósito básico da informação é auxiliar a organização na geração de novos conhecimentos e habilitá-la a alcançar seus objetivos pelo uso eficiente dos recursos disponíveis, nos quais se inserem pessoas, materiais, equipamentos, tecnologia, financeiro, além da própria informação. Considerando que a informação está presente em todas as áreas do saber, é possível afirmar que o gerenciamento qualificado das informações por toda a organização possibilitará a melhoria dos seus processos, produtos e serviços e conseqüentemente dos resultados organizacionais. Lesca e Almeida (1994) corroboram e afirmam que a informação é elemento importante na tomada de decisão, pois reduz a incerteza e melhora a qualidade em momentos vitais à organização.

Nos últimos anos, as atividades voltadas para a melhoria da qualidade da informação têm aumentado significativamente no contexto organizacional, promovendo, inclusive, a necessidade das organizações medirem e aumentarem os recursos informacionais disponíveis. (FIDELIS; CANDIDO, 2006)

Neste contexto, a informação é insumo essencial para a tomada de decisão, sendo que, a sua disponibilização, disseminação e assimilação podem auxiliar em momentos importantes como alterações nos processos, produtos e serviços. Observa-se também que as organizações buscam informações para chegar ao perfil do trabalhador ideal para função ao qual deseja contratar, diminuindo a incerteza e buscando o aumento da produtividade. Sendo assim, a informação configura-se como um dos recursos econômicos primordiais utilizados para a definição de produtos e serviços, para o estabelecimento de objetivos de desempenho, definição de processos operacionais que possam atender aos objetivos definidos, além do monitoramento do desempenho organizacional, entre outros (CALAZANS, 2008).

Sendo assim, entende-se que o bom gerenciamento informacional deve estar presente em todo o processo da informação: produção, coleta, disseminação e recuperação. Faz-se necessário que a informação seja acompanhada a todo instante, para que assim se possa mapear e traçar seu fluxo de tal maneira que o gerenciamento propicie melhorias para as rotinas organizacionais, aperfeiçoando seus processos e valorizando a informação com a qualidade necessária para a empresa. Os processos, produtos e serviços geram por si só novas informações, sendo que estas percorrem fluxos informacionais dentro das organizações através do cliente interno e externamente com o consumidor. (VITAL, 2010)

2.2 Fluxo da Informação

O fluxo da informação é um processo de mediação da informação gerada por uma fonte emissora e aceita por uma receptora, realizando uma das bases conceituais da ciência da informação: a transmissão da informação do ponto A (emissor) para o ponto B, C(receptores), etc (BARRETO,1998).

Pode-se definir fluxo de informação como conjunto de procedimentos relacionados à veicular informação no seio de uma organização, na forma de relatórios, jornais de empresa, correspondência administrativa, avisos, meios de comunicação de massa e contatos pessoais de membros da organização com o ambiente. O estudo dos fluxos de informação, pode-se compreender como a informação flui, circula e é compartilhada, e como são constituídos os vínculos de interação para colaboração. Os atores integram-se aos fluxos de informação quando reconhecem a existência de

opções da informação que estão circulando na rede, selecionando as mais adequadas segundo o contexto em que se encontram. Deste modo, tão importante quanto à oferta da informação é a capacidade de perceber o que realmente é informação relevante, pois esta percepção pode tanto impulsionar os fluxos existentes quanto propiciar o desenvolvimento de novos fluxos na rede (SUGAHARA, 2007).

As informações provenientes de diversas fontes também são disponibilizadas em diversos formatos, que podem proporcionar a dispersão da informação, assim como o seu excesso e a duplicidade, recomenda-se utilização de mapas do fluxo de informação com a finalidade de aumentar a eficiência nos processos e um ganho significativo na qualidade com que a informação é disseminada na organização (OLIVEIRA, 2007).

Na literatura alguns autores criaram modelos de fluxo de informação, como por exemplo, Barreto (2003) representado na figura 1:

Figura 1 – Os fluxos de informação



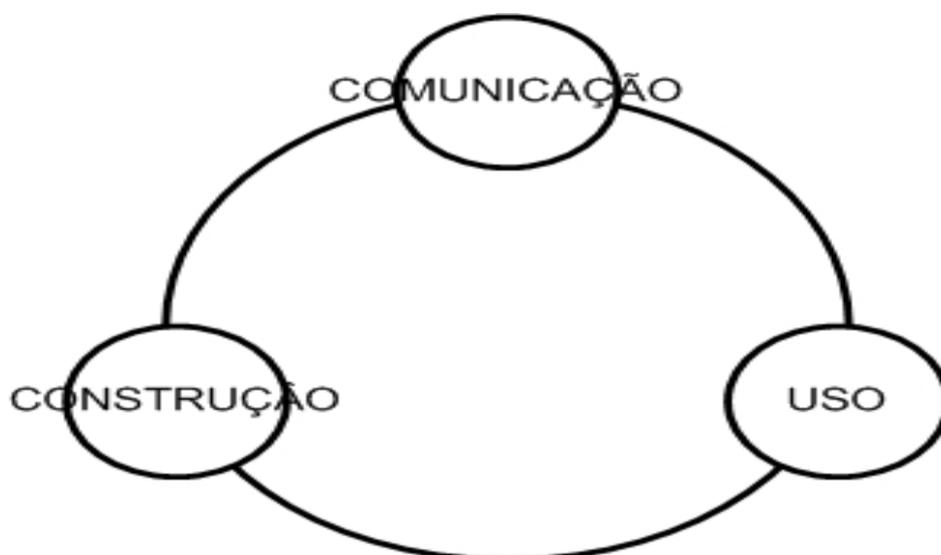
Fonte: Barreto (2003)

Os fluxos de informação de primeiro nível, ou internos, “se movimentam entre os elementos de um sistema de agregação, armazenamento e recuperação da informação” (BARRETO, 2003), orientados para sua organização e controle, agregados por uma de razão prática e produtivista. Já os fluxos de informação de segundo nível, ou externos, “são aqueles que por sua atuação exibem a essência do fenômeno de transformação, entre a linguagem do pensamento de um emissor e a linguagem de

inscrição da informação” (BARRETO, 2003). À esquerda, a linguagem do pensamento se transforma em texto de informação; à direita, ocorre o processo da cognição.

Le Coadic (1996), em analogia ao esquema econômico clássico, criou o que chamou de ciclo da informação, com o propósito de criar uma representação mais adequada ao contexto social que o modelo de comunicação apresentado por Shannon (1948), derivado da física. Inserem nesse ciclo três processos: a construção, a comunicação e o uso do conhecimento conforme nos mostra a Figura 2:

Figura 2 – O ciclo da informação ou modelo social de Le Coadic

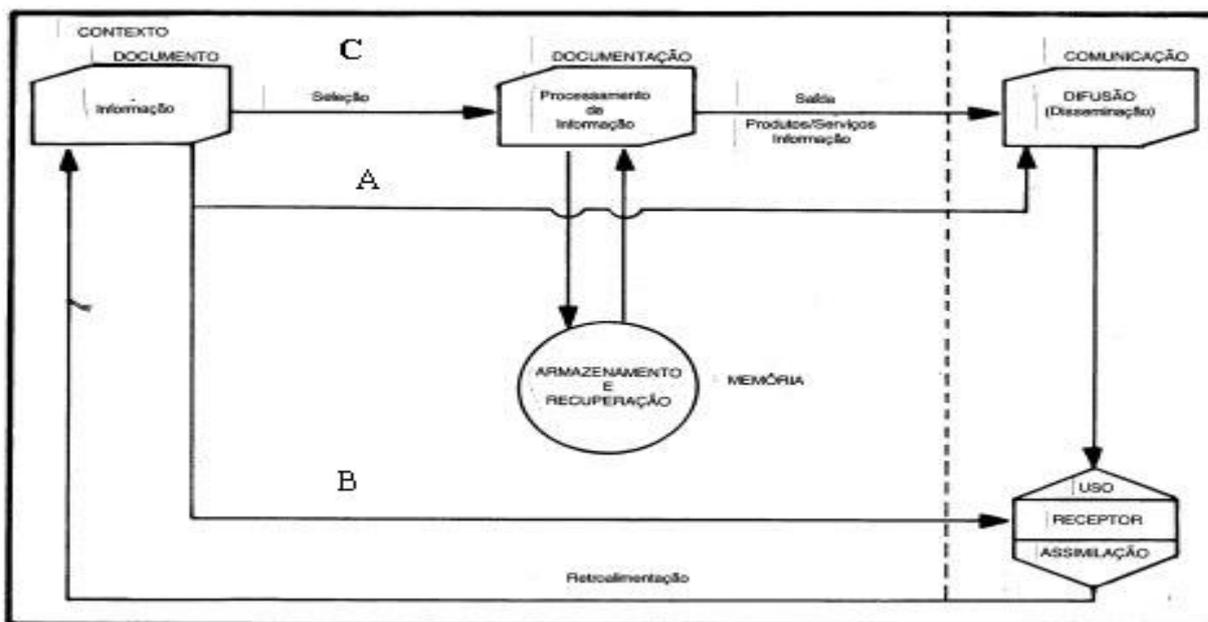


Fonte: Adaptado de Le Coadic (1996)

A vantagem desse modelo é que permite entender a comunicação de maneira mais ampla, mais genérica e mais coerente para com as ciências sociais, sem as preocupações inerentes às ciências exatas.

Barreto (1998) traz uma representação diferente para o fluxo de informação, com preocupações que se referem principalmente aos caminhos possíveis entre os diversos processos.

Figura 3 – Fluxo tradicional de informação



Fonte: Barreto (1998)

Nota-se que esse fluxo implica a existência das fontes de informação, de processos de armazenamento e recuperação dessas fontes, de canais de disseminação, do uso e da assimilação da informação, e, finalmente, da retroalimentação do fluxo com a criação de novas informações registradas em documentos. No fluxo tradicional de informação, os fatos e idéias gerados no contexto são repassados através do canal - A - para o receptor através do sistema de comunicação; de outra forma, atingem o receptor através do canal - B - diretamente. Porém, o fluxo normal é transmitido através das caixas superiores: documento, documentação e comunicação. Em todos os canais, verifica-se uma mediação dos profissionais de interface, os quais operam com mais vigor no fluxo completo, em - C (BARRETO, 1998).

Entende-se que o conhecimento é um fluxo, isto é uma sucessão de eventos, que se realiza fora dos estoques, em um espaço social e na mente de um ser pensante. É um fluxo subjetivo e diferenciado em relação ao estímulo, e ao receptor. Portanto em uma organização ao qual se utilizam pessoas para o desenvolvimento dos processos, é necessário o controle e estudo do fluxo informacional, para que as informações não fiquem dispersas e conseqüentemente inacessíveis aos clientes (BARRETO, 2003).

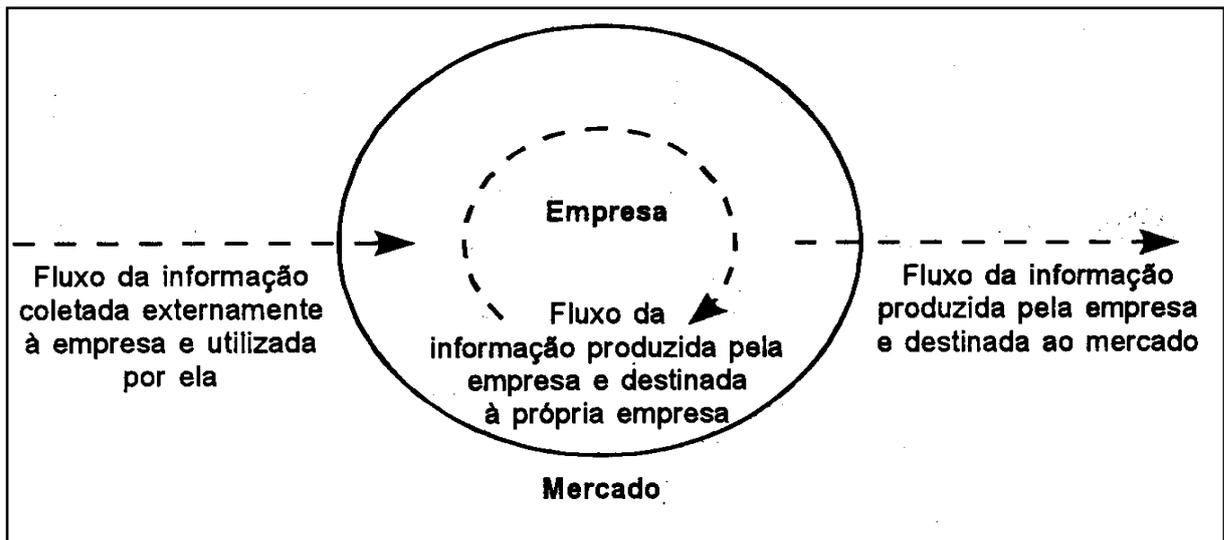
De acordo com Lesca e Almeida (1994), existem três tipos de fluxos da informação em uma organização, conforme está representado na Figura 4:

Fluxo da informação coletada externamente á empresa e utilizada por ela: É necessário sempre estar atualizado com o que acontece no ambiente externo e antecipar a tomada de decisão. As informações sobre novidades da concorrência (produtos, serviços, aquisições, dificuldades financeiras, etc.), assim como o *feedback* do cliente/usuário sobre os produtos ou serviços prestados, estão disponíveis nos meios de comunicação, redes sociais(fóruns) e nos próprios sites da concorrência. Estas informações devem ser monitoradas constantemente para que a organização mantenha-se atualizada e preparada para possíveis mudanças em um novo cenário competitivo.

Fluxo da informação produzida pela empresa e destinada á ela própria: É a comunicação interna de uma organização, onde a visão dos componentes é em prol de um objetivo comum, de forma coordenada. A informação produzida em um determinado setor da organização deve ser disseminada uniformemente, para que todos os trabalhadores saibam o que está acontecendo em seu ambiente de trabalho. Estas informações são geralmente divulgadas através de comunicados no quadro de aviso ou mural das empresas. Este tópico é essencial para a existência da empresa, pois informação gera informação e conseqüentemente novas ideias surgirão.

Fluxo da informação produzida pela empresa e voltada ao mercado externo: Esta comunicação deve ser cuidadosamente tratada, pois deve ser transmitida aos atores externos á Organização. Este tópico é característico em anúncios comerciais e divulgação de resultados positivos, com a finalidade de atrair novos investidores e clientes. As informações consideradas sigilosas não fazem parte deste contexto, pois são divulgadas somente no ambiente interno.

Figura 4: Os três fluxos de informação de uma empresa.



Fonte: LESCA; ALMEIDA (1994).

A estrutura organizacional, portanto, influencia enormemente os fluxos informacionais, uma vez que está relacionada aos sistemas de responsabilidade, de autoridade e de comunicação. O sistema de responsabilidades refere-se à alocação de atividades inerentes de um determinado setor; o sistema de autoridade refere-se ao direito de fazer algo e pode ser formal ou informal (OLIVEIRA, 2004); e, finalmente, o sistema de comunicação é o processo pelo qual uma determinada mensagem é enviada por um emissor e recebida por um receptor.

A gestão da informação ocorre a partir dos fluxos formais e informais corporativos, de tal modo, que a primeira atividade a ser desenvolvida é o mapeamento desses fluxos. A partir do reconhecimento desses fluxos é que o trabalho de gestão da informação se inicia. Os fluxos formais podem ocorrer de forma horizontal, transversal e vertical. Os fluxos informacionais horizontais são constituídos por diferentes unidades organizacionais do mesmo nível hierárquico, os fluxos informacionais transversais ocorrem por meio de diferentes unidades organizacionais de diferentes níveis hierárquicos e os fluxos informacionais verticais são constituídos por meio de diferentes níveis hierárquicos de uma mesma área organizacional. Ressalta-se que os fluxos ocorrem por meio de interações formalizadas e sistematizadas no ambiente organizacional. Os fluxos informais ocorrem tanto no nível estratégico e tático, quanto no nível operacional e, geralmente, ocorrem em forma de rede de relacionamento, visto que os líderes têm papel fundamental na constituição deste tipo de fluxo, pois são os

aglutinadores e os responsáveis pela dinâmica do fluxo (MONTEIRO, 2008). Destaca-se que este tipo de fluxo é extremamente importante para as organizações voltadas à aprendizagem, prestação de serviços baseados em suprir a necessidade de informação dos clientes, portanto deve ser foco metodológico deste trabalho.

2.3 Necessidades de informação

O início do processo de busca da informação está em identificar a necessidade do usuário. A motivação de nosso usuário quando procura os serviços de informação e quais seriam suas necessidades de informação. Lira *et al.* (2007) propõem e descrevem os estágios do processo de decisão do uso da informação entendidos nos seguintes estágios:

a) Estágio 1 - Reconhecimento da necessidade do uso da informação: O usuário iniciará seu processo de alcance da informação por esta etapa, onde deverá, primeiramente, sentir que existe uma diferença entre o estado desejado e a situação real das coisas. Este sentimento de falta deve ser suficientemente forte para despertar no usuário a busca pela informação, podendo esta situação ocorrer por conta do usuário, quando este se sente desconfortável em determinado assunto, ou pode ser estimulado pelo ambiente em que se insere. A motivação também pode vir por conta de razões profissionais quando, por exemplo, existe a possibilidade de assumir novas responsabilidades, conhecer e usar tecnologias da informação e comunicação (TIC), agregando valor aos serviços prestados, entre outros.

b) Estágio 2 - A busca de informações: O usuário busca a informação na tentativa de desfazer a lacuna existente em seu conhecimento, mas acima de tudo, para satisfazer uma necessidade ou solucionar um problema. Quanto maior for o envolvimento do usuário com a solução de um problema, maior será seu esforço na busca da informação necessária. As fontes para busca são diversas, desde o ambiente digital, até em bibliotecas. A falta de informação pode ser sanada através de conversas com outras pessoas, observações e reflexões, até que o indivíduo seja capaz de expressar na forma narrativa ou escrita a sua necessidade.

c) Estágio 3 - A decisão de uso da informação: Neste momento o usuário escolhe qual a informação trará melhores resultados a sua busca. Ou seja, selecionará as informações coletadas a fim de reter somente as que atendam suas necessidades. Ele

criará critérios para selecionar a informação segundo a importância de cada assunto para sua compreensão. Fatores como a qualidade, a confiabilidade e a facilidade na obtenção da informação são decisivas neste momento.

d) Estágio 4 - Avaliação pós – uso da informação: O processo não se encerra no momento da obtenção da informação, pois ainda deve-se levar em conta a influência da utilização por parte do usuário. Sua satisfação será decorrente do desempenho desta informação na realidade do usuário, ou seja, fatores como a clareza, a relevância e a atualização da informação farão com que sejam satisfeitas as necessidades ou não. Quando o usuário fica satisfeito com o resultado obtido tem maior probabilidade de compartilhar e propagar a informação, possibilitando a transformação desta em conhecimento. E da mesma maneira, resultados negativos podem contar com a aversão deste usuário à informação e ao seu canal de veiculação (LIRA *et al.*, 2007).

Analisando estes estágios, fica evidente que não existe um fim para este processo, uma vez que novas necessidades surgirão ou poderão ser propostas ao usuário; e os meandros deste fluxo são direcionadores fundamentais da nova necessidade que pode surgir.

Alguns estudos mostram que, para o usuário buscar e usar informação deve primeiro, estar consciente das fontes e serviços de informação disponíveis em seu ambiente. As necessidades de informação são também influenciadas pela organização dos sistemas, adequação do conteúdo às necessidades do usuário, incluindo o formato, a quantidade e pela atualização das informações. Quanto aos métodos para o levantamento de necessidades de informação, os estudos se dividem em duas grandes categorias: a abordagem tradicional e a abordagem alternativa. A abordagem tradicional de levantamento de necessidades de informação é aquela que é direcionada sob a ótica do sistema de informação ou biblioteca, os estudos dentro desse paradigma tradicional têm sido dirigidos ao conteúdo ou à tecnologia (DUARTE, 2000).

Diversos exemplos de estudos, dentro desta abordagem tradicional, foram e ainda estão sendo desenvolvidos em diferentes países, tornando a literatura bastante volumosa. No Brasil grande parte dos estudos de usuários desenvolvidos, tem sido delineada na antiga abordagem (FERREIRA, 1997).

Uma regra prática para definir prioridades das informações pode ser baseada na importância para os executivos do conhecimento de cada tipo de informação, entre outros fatores.

Segundo Duarte (2000), podemos definir esta prioridade de acordo com os seguintes critérios:

A importância do conhecimento da informação para a empresa;

O horizonte em que a informação pode ter um impacto sobre a empresa;

A velocidade com que a empresa pode reagir à informação.

Portanto, de acordo com esta regra, as prioridades das informações devem ser definidas conforme a importância do conhecimento dela, a probabilidade e o horizonte em que ela vai ocorrer e o seu tempo de reação. Deve-se levar em conta também, o seu custo para a empresa.

A abordagem tradicional não tem examinado os fatores que geram o encontro do usuário com os sistemas de informação ou as conseqüências de tal confronto. Limita-se à tarefa de localizar fontes e informação, desconsiderando as etapas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca de informação. O aumento no acesso à vasta quantidade de informação requer serviços que se preocupem com o significado da busca mais do que meramente com a localização da fonte (DUARTE, 2000).

Devido a esses problemas, a abordagem tradicional não vem se mostrando adequada para acomodar os diferentes tipos de problemas dos usuários na era da informação; portanto, algumas pesquisas mais recentes vêm buscando auxílio e respaldo metodológico junto às abordagens alternativas.

A abordagem alternativa, ao posicionar informação como algo construído pelo ser humano, está visualizando o indivíduo em constante processo de construção, livre para criar o que quiser junto aos sistemas ou às situações. Essa abordagem se preocupa em entender como pessoas chegam à compreensão das coisas, pesquisando por dimensões passíveis de generalizações dessa tomada de consciência (ou de compreensão) e, ainda, procurando identificar o processo de uso da informação em situações particulares (DUARTE, 2000).

Conhecidos, também, como abordagem centrada no usuário ou ainda abordagem da percepção do usuário Duarte (2000), estes novos estudos de comportamento de usuários se caracterizam por:

Observar o ser humano como sendo construtivo e ativo;

Considerar o indivíduo como sendo orientado conforme a situação;

Visualizar holisticamente as experiências do indivíduo;

Focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;
Analisar sistematicamente a individualidade das pessoas;
Empregar maior orientação qualitativa.

Segundo Duarte (2000) nesta nova abordagem:

O processo de se buscar compreensão do que seja necessidade de informação deve ser analisado sob a perspectiva da individualidade do sujeito a ser pesquisado;

A informação necessária e a quantidade de esforço empreendido no seu acesso devem ser contextualizadas na situação real onde ela emergiu;

O uso da informação deve ser dado e determinado pelo próprio indivíduo.

Ressalta-se que existem poucos estudos que utilizam a abordagem alternativa, e que as metodologias utilizadas nessa abordagem não são bem definidas e aceitas. Em síntese, apesar da importância da avaliação das necessidades informacionais das organizações, existe ainda um problema a ser superado, principalmente com relação às empresas do setor industrial, no que diz respeito às dificuldades encontradas por elas, em identificar suas necessidades de informação (DUARTE, 2000). Isso acarreta uma dificuldade maior por parte dos centros de informação, como por exemplo, os localizados em órgãos governamentais, institutos de pesquisa, universidades e associações de classe, entre outros, em atender aos seus usuários.

Sendo assim, o aumento da eficiência e eficácia no trajeto percorrido pela informação, o entendimento das necessidades informacionais dos clientes internos e externos, assim como o aperfeiçoamento dos processos são fundamentais para ganho significativo de produtividade e atingir um nível de qualidade perceptivo aos olhos do cliente/usuário, sendo que, o termo qualidade pode ser relativo a cada indivíduo pertencente ao ambiente organizacional.

2.4 Qualidade

Quando se pergunta a várias pessoas leigas, “O que é qualidade?”, provavelmente serão recebidas várias respostas diferentes. A qualidade está ligada a sentimentos subjetivos que refletem as necessidades internas de cada um. As pessoas avaliam a qualidade pela aparência; Outras se voltam à qualidade do material com que é feito o produto. Outras, ainda, avaliam a qualidade de alguma coisa pelo preço. Existem várias dimensões da qualidade. Vejamos algumas definições de autores que já estudaram o tema “qualidade”:

No dicionário as definições de qualidade são diversificadas: “Atributo, condição natural, propriedade pela qual algo ou alguém se individualiza, distinguindo-se dos demais; maneira de ser, essência, natureza”. “Grau de perfeição, de precisão, de conformidade a certo padrão: Artigo de primeira qualidade.” (MICHAELIS, 2011)

A qualidade resgata o valor de quem trabalha, respeita o cliente e da legitimidade social à organização. A qualidade, portanto não é apenas um instrumento e uma técnica de venda de bens e serviços, nem uma simples tática de redução de custos e de aumento de produtividade e competitividade. Ela tem relação com o íntimo das pessoas e de toda a organização (GRIEBELER, 2006).

Nogueira (2010) aponta que qualidade significa, para a maioria das pessoas, aspectos como durabilidade, bom acabamento, funcionalidade, uso de matérias primas, característicos de produtos tangíveis.

A qualidade existe aos olhos do consumidor e baseia-se em sua percepção e em como suas necessidades são atendidas e satisfeitas. Existem muitas propostas de medi-la e mensurá-la utilizando medidas básicas, isto só possível, pois se trata de um conceito intangível. O 1º passo em direção a qualidade é entender seus conceitos de forma a poder aplicá-los corretamente, visto que a definição do termo depende do âmbito em que ocorre (CALAZANS, 2008).

É possível inferir que a qualidade seja um fator importante em todas as áreas de atividade econômica. A procura dos consumidores por produtos com qualidade faz com que competição entre as empresas, em nível nacional e internacional, aliada ao desenvolvimento de novas tecnologias, tornou a qualidade uma variável estratégica na busca de um melhor posicionamento no mercado. Apesar de qualidade ser uma palavra-chave difundida nas empresas, ainda existe uma dificuldade em definir

precisamente o seu significado. Entende-se que existem diferentes conceitos de qualidade para diferentes pessoas e situações – o conceito de qualidade estabelecido por um consumidor difere do estabelecido por um produtor – assim como, assume diferentes significados para cada um dos setores da empresa – Marketing, Produção, Assistência Técnica e Projetos (TRINDADE, 2008).

No contexto da qualidade voltada à competitividade empresarial, a difusão da qualidade nas organizações surge a fim de adequar os seus produtos e serviços às necessidades essenciais dos usuários e, conseqüentemente, tornar a organização competitiva no mercado mundial (NASCIMENTO, 2005).

No Brasil Abraham e Galbinski (2002) afirmam que a qualidade passou a fazer parte da gestão das empresas desde o final do século XX, tornando-as mais competitivas. Contudo, tudo o que foi desenvolvido até o momento não é suficiente para garantir uma situação futura satisfatória. Hoje as empresas brasileiras são mais competitivas do que no passado, o mesmo ocorre com os concorrentes globais. É então que as empresas procuram por meios de medir ou avaliar a qualidade de seus produtos/serviços.

A avaliação da qualidade sempre ocupou lugar relevante no gerenciamento das organizações, tanto pelo esforço para criar um modelo adequado para a gestão da qualidade inserida em ambientes competitivos, quanto pelo empenho para desenvolver estratégias que viabilizem o próprio processo de avaliação (PALADINI, 2002).

No ambiente fabril, o conceito de qualidade é avaliado pelo grau de conformidade das especificações exigidas no projeto inicial, onde a qualidade é vista como o atendimento das especificações do produto/serviço (CARPINETTI, 2010).

Na literatura observa-se a semelhança e sobreposição entre os conceitos produtos e serviços. O foco deste trabalho são as organizações prestam serviços baseados em informações, nesse sentido é possível visualizar no Quadro 1, um conjunto de requisitos relacionados ao conceito de qualidade proposto por Carpinetti (2010).

Quadro 1 – Adaptação do modelo dos parâmetros da qualidade de produtos/serviços.

Desempenho técnico ou funcional:	Grau com que o serviço cumpre a sua missão ou função básica.
Facilidade ou conveniência de uso:	Inclui o grau com que o serviço cumpre funções secundárias que suplementam a função básica.
Disponibilidade:	Grau com que o serviço encontra-se disponível para uso quando requisitado.
Confiabilidade:	Probabilidade que se tem de o serviço estando disponível consegue realizar sua função básica sem falhar em condições favoráveis ou adversas.
Manutenibilidade:	Facilidade de conduzir a manutenção das atividades do serviço prestado.
Durabilidade:	Vida útil média do serviço considerando ponto de vista técnico e econômico.
Conformidade:	Grau com que o serviço encontra-se em conformidade com as especificações do projeto inicial.
Instalação e orientação de uso:	Orientação e facilidades disponíveis para conduzir as atividades de implantação e utilização do serviço.
Assistência técnica:	Fatores relativos a competência, cortesia, ou seja, o contato direto com o cidadão.
Interface com o usuário:	Qualidade do ponto de vista ergonômico e de comunicação do cidadão com o serviço prestado.
Interface com o meio ambiente:	Impacto no meio ambiente durante a realização do serviço.
Estética:	Percepção do usuário sobre o serviço a partir de seus órgãos sensoriais.

Fonte: Adaptado de Carpinetti (2010).

Com base nos requisitos apresentados no Quadro 1, é possível concluir que a qualidade está presente em todos os ambientes, principalmente, aos olhos do consumidor (cliente, usuário). Ela está baseada em sua própria percepção pessoal, e no atendimento e satisfação de suas necessidades. Na literatura existem muitas

propostas sobre como avaliá-la, como por exemplo: O **método do incidente crítico**, que consiste de um conjunto de procedimentos para coletar diretamente observações do comportamento humano, de maneira a facilitar a sua utilidade potencial na prática de solução de problemas. Para que se defina um incidente como “crítico”, ele deve poder ser descrito em detalhes e deve desviar-se significativamente do considerado “normal” ou esperado, tanto positivamente como negativamente (FROEMMING, 2001). Outro modelo de avaliação de qualidade em serviços parece ser tão popular quanto à escala **SERVQUAL**, e apesar das críticas sofridas, a escala continua sendo considerada uma ferramenta útil para a avaliação e gestão da qualidade em serviços. O modelo **SERVPERF** surgiu como uma crítica ao modelo SERVQUAL. Esse instrumento utiliza-se dos mesmos itens do modelo de incidente crítico, mas com uma abordagem diferente na mensuração da qualidade, não considerando as expectativas dos clientes, mas apenas suas percepções de qualidade (NOGUEIRA, 2010).

Para caminharmos em direção à qualidade é preciso primeiramente entender seus conceitos antes de avaliá-la, de forma a poder aplicá-los corretamente. Observa-se que os consumidores/clientes definem qualidade como um produto, algo tangível - um automóvel, uma peça de vestuário - mas poucos acrescentam serviços a sua definição de produto de qualidade. A qualidade na prestação de serviços é de vital importância para as organizações, mesmo para aquelas que não possuem contato direto com o consumidor, pois assistência técnica, *help desk* via telefone em ambiente *on-line* são considerados serviços essenciais para a satisfação do cliente. Diversos autores ressaltam a importância da qualidade em serviços como, por exemplo: Nascimento (2005), Nogueira (2010), Chiavenato (2004), Longo (2003) e Freitas (2008). A organização caso ao qual deste trabalho realiza além da confecção de produtos de identificação e prestação de serviços, onde faz se necessário um destaque ao conceito “qualidade em serviços”.

2.5 Qualidade em serviços

O conceito de serviços é de difícil definição. Além das atividades econômicas de fácil identificação para o consumidor como sendo um serviço, cada dia mais os serviços têm sido usados pelos fabricantes de produtos tangíveis para diferenciar sua oferta. A qualidade em serviços tornou-se um importante tópico de pesquisa dada a sua aparente relação com custos, lucratividade, satisfação do cliente, retenção de clientes e marketing involuntário favorável, influenciando diretamente nos resultados financeiros de uma organização (NOGUEIRA, 2010).

Na literatura observa-se uma divisão no conceito qualidade em serviços, sendo “serviço com qualidade” e “qualidade total”. Existe uma diferença entre os dois tipos: O primeiro é entendido também como qualidade essencial, isto é, a essência do serviço é cumprida de acordo com o esperado pelo usuário. O segundo, a qualidade total, entende-se como a superação das expectativas do cliente; em outras palavras, são os serviços oferecidos além daqueles que o usuário normalmente espera receber (NASCIMENTO, 2005). Griebeler (2006) afirma que qualidade total refere-se a um conjunto de atividades para dirigir e controlar uma organização, de modo a satisfazer a todas as pessoas que interagem com ela, especialmente o cliente externo. Já para Albrecht e Bradford (1992), ressaltam que proporcionar qualidade total em serviços é uma situação na qual uma organização fornece qualidade e serviços superiores a seus clientes, proprietários e funcionários.

No setor de serviços, a qualidade ajuda a manter a confiança dos consumidores e é essencial para a manutenção da vantagem competitiva da organização. A prestação de serviços apresenta vários desafios a seus administradores. Um dos desafios mais debatidos na literatura é a impossibilidade de se controlar a qualidade de um serviço antes que ele chegue ao consumidor. Pode-se observar o exemplo no setor público que, devido às características de adaptação e transformação, a avaliação da qualidade é uma alternativa viável para que os serviços de informação ofereçam resposta apropriada a um cliente cada vez mais exigente na esfera da administração dos serviços (LONGO, 2003).

Uma forma de melhorar a qualidade dos produtos/serviços é através da avaliação/observação do cliente interno, ou seja, o trabalhador possui uma visão privilegiada de todos os processos que antecedem a fase final, a chegada ao cliente. A

capacidade de investir para melhorar os serviços provém da aprendizagem contínua sobre as expectativas e percepções dos clientes e não-clientes. Assim, no contexto organizacional os trabalhadores são clientes dos serviços internos, portanto, as únicas pessoas capazes de avaliar a qualidade por trás do produto/serviço. Além disso, a qualidade dos serviços internamente afeta a qualidade dos serviços externamente. Nesse contexto os trabalhadores podem dar sugestões a respeito das condições que reduzem ou ampliam a qualidade na organização, uma vez que vivenciam o sistema diariamente e observam a qualidade, sob um ângulo diferente dos clientes da organização. A pesquisa com os trabalhadores pode ajudar a perceber porque os problemas ocorrem e o que as empresas podem fazer para solucioná-los. A coleta e análise das percepções dos trabalhadores servem como um sistema de alerta, já que ao se exporem ao sistema diariamente, eles percebem as falhas antes dos clientes. Enquanto a pesquisa com clientes auxilia a compreensão do que está ocorrendo, a pesquisa com trabalhadores auxilia a compreensão do por que está ocorrendo. Ambas desempenham um papel único e fundamental na melhoria da qualidade dos serviços, pois, os trabalhadores estão na melhor posição para a observação dos serviços e identificação dos impedimentos para sua qualidade, uma vez que acabam por compreender questões centrais sobre as expectativas e as percepções do cliente (NOGUEIRA, 2010).

No âmbito do setor de serviços, a qualidade é percebida e determinada pela diferença entre o serviço esperado e o serviço percebido, ou seja, é a diferença entre as expectativas e as necessidades do cliente em relação ao serviço e à percepção do serviço pelo cliente. Para a compreensão correta do conceito da qualidade percebida, precisa-se primeiro entender o que são necessidades, expectativas, percepções e satisfação, e como estão relacionadas (CHIAVENATO, 2004). O quadro 2 detalha cada tópico:

Quadro 2 – Necessidades, expectativas e percepções.

Necessidades	<p>Estado de desequilíbrio interno do indivíduo, que é resultado de uma privação da satisfação.</p> <p>A Teoria das necessidades de Maslow classifica as necessidades humanas em cinco categorias: fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e de auto-realização</p>
Expectativas	<p>Representam o que o cliente espera do serviço, sendo formadas a partir das necessidades.</p> <p>As expectativas podem ser mais ou menos exigentes que as reais necessidades.</p>
Percepções	<p>Trata-se da visão do cliente sobre como o serviço foi prestado.</p> <p>As percepções variam de pessoa para pessoa e também de acordo com a situação específica, porém são importantes para determinar a qualidade percebida pelo cliente em relação ao serviço como um todo, tanto o seu resultado como o processo que o gerou.</p>

Fonte: Adaptado de Chiavenato (2004).

A qualidade percebida determina o grau de satisfação do cliente em relação ao serviço prestado. Existem três possibilidades na comparação das expectativas (serviço esperado) e percepções do cliente (serviço percebido) o Quadro 3 ajuda a compreender a **satisfação** como o resultado da comparação entre o serviço esperado e o serviço recebido (CHIAVENATO, 2004):

Quadro 3 – Comparação entre expectativas e percepções

Expectativa	Menor que	Percepção	Gera	Qualidade ideal	=	Cliente muito satisfeito
Expectativa	Igual	Percepção	Gera	Qualidade satisfatória	=	Cliente satisfeito
Expectativa	Maior que	Percepção	Gera	Qualidade inaceitável	=	Cliente insatisfeito

Fonte: Adaptado de Chiavenato (2004).

Existem na literatura varias formas de avaliar a qualidade em serviços, destaca-se o modelo de cinco dimensões intitulada escala Servqual disponibilizada no trabalho de Freitas (2008) *apud* Parasuraman *et alii* (1985):

Confiabilidade: confiabilidade de um serviço é a capacidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente;

Receptividade: é a disposição de prestar os serviços prontamente e auxiliar os usuários, caracterizando-se por agilidade no atendimento, eficiência em resolver os problemas, atenção personalizada e a cortesia dos funcionários;

Segurança: abrange as dimensões competência, cortesia, credibilidade e segurança: Refere-se à isenção de qualquer falha, risco ou problema e relaciona-se como conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de inspirar confiança;

Aspectos tangíveis: refere-se à aparência de qualquer evidência física do serviço de atendimento, ou seja, a aparência limpa ou a forma de se vestir dos funcionários, a limpeza das instalações, o estado de conservação, a atualização e inovação de novos equipamentos e facilidade no acesso às instalações;

Empatia (acesso, comunicação e entendimento do cliente): a empatia fornece atenção individualizada aos usuários das bibliotecas, buscando atender às suas necessidades específicas. Dentre os requisitos relacionados a esta dimensão, citam-se localização conveniente, acesso sinalizado, divulgação do horário de funcionamento e regras de utilização dos serviços.

Griebeler (2006) afirma que clientes não compram bens ou serviços, compram os benefícios que eles proporcionam. Quanto maiores e mais variados os benefícios

adicionados ao produto central, seja este um bem físico ou um serviço, maiores as chances de alcançar melhor desempenho do que concorrentes com a mesma qualidade e preço de produtos centrais. Sendo assim, a informação surge como diferencial que agrega valor ao serviço prestado.

No contexto da qualidade em serviços de informação, a satisfação do usuário é um dos pontos mais destacados e pode ser visualizada pela expressividade do usuário, se está satisfeito ou não com o serviço que lhe foi prestado ou com a informação que obteve. Além dos aspectos próprios da informação que está sendo recuperada, como confiabilidade e atualidade, é importante que se atente para outros aspectos de qualidade como o entendimento das necessidades do usuário, a linguagem utilizada no contato com o usuário, a segurança repassada pelo trabalhador, à postura do trabalhador ao atender o usuário, entre outros (NASCIMENTO, 2005).

Sendo assim, conclui-se que a qualidade em serviços é de vital importância para o sucesso da organização. Dentre os fatores que levam a um serviço de qualidade, esta a informação. Ela deve ser disseminada de forma eficaz para que os envolvidos nos processos de trabalho tenham acesso e conseqüentemente a transformem em conhecimento.

2.6 Qualidade da informação no contexto organizacional

O tema qualidade da informação é considerado novo na literatura, alguns autores como Ditzel (2009) e Calazans (2008) versão que o assunto passou a ser discutido no *Seminário do Nordic Council for Scientific Information and Research Libraries* (NORDINFO) realizado em 1989 em Copenhague, Dinamarca, consolidando-se na década de 1990 como de fundamental importância para o ambiente organizacional.

A informação de qualidade possibilita a redução da incerteza na tomada de decisão e permite que as escolhas sejam feitas com menor risco e no momento adequado. O acesso as informações certas aumenta a probabilidade de sucesso da decisão, ao assegurar visibilidade para os fatores que afetam a seleção das opções mais apropriadas (BEAL, 2004).

Nas organizações é essencial um bom gerenciamento informacional, para que sejam evitados excessos de informação e que a tomada de decisão tenha mais subsídios para que sejam assertivas ao máximo. A soma de profissionais capacitados e informação com qualidade, dentro deste ambiente, facilitam para que os processos sejam executados de forma eficaz. O excesso de informação e a necessidade de rapidez nas decisões organizacionais tende a relativizar a necessidade de se ter informações de qualidade para a tomada de decisão (SOUZA; AMARAL, 2011).

As organizações que possuem a informação como instrumento essencial para seu sucesso, deve possuir um serviço de qualidade que seja rápido, eficaz e com o menor risco de erros, de forma a não causar ao usuário perda desnecessária de tempo. O serviço de atendimento, em particular, deve ser capacitado para contribuir com a qualidade da informação, de modo que esta satisfaça a necessidade do usuário, isto é, faça com que ele sinta confiabilidade na informação obtida (NASCIMENTO, 2005).

A falta de qualidade da informação em uma organização pode proporcionar impactos sociais e no negócio, devendo ser diagnosticada, e esforços devem ser implementados para sua solução. Informações com múltiplas origens, utilização de julgamentos subjetivos, sistemáticos erros na produção da informação, além do seu armazenamento em grande quantidade são alguns dos fatores que influenciam a qualidade da informação (CALAZANS, 2008).

No contexto do indivíduo na organização, Abib (2010) afirma que cada pessoa é capaz de criar uma identidade em cada local de trabalho conforme o exemplo abaixo: Toma - se, por exemplo, um executivo que muda de uma empresa para outra que atua em um ramo diferente. Mesmo que as práticas de gestão sejam as mesmas, a construção da nova identidade é o que determinará a construção do sentido e a priorização das informações necessárias ao processo de tomada de decisão. Esse processo permitirá ao executivo identificar, analisar e julgar a integralidade das informações utilizadas na tomada de decisão. Como a formação da identidade é um processo, com o passar do tempo, desenvolve-se a facilidade de entendimento e interpretabilidade das informações. Portanto, as dimensões mais relacionadas com esta propriedade são a integralidade da informação, a facilidade de entendimento e a interpretabilidade. A criação da identidade instrumentaliza os decisores a compreenderem as linguagens, os símbolos e unidades presentes no processo. Depreende-se da análise que a construção da identidade auxilia o tomador de decisões

a superar as barreiras estruturais (relacionadas aos processos sociais – eficiência) e também institucionais (relacionadas ao monitoramento do ambiente no qual a empresa se encontra) (ABIB, 2010, p. 78).

O fluxo entre a fonte de informação e os receptores baseia-se em dois fatores: as tecnologias da informação e comunicação (TIC) que tem como objetivo aumentar e melhorar o acesso a informação e o fator ciência da informação, que visa qualificar este acesso em termos de competências individuais para assimilação da informação. O autor conclui que a mensagem deve atingir o receptor de forma compatível a sua compreensão e aceitação, não é suficiente transmitir uma informação padronizada a vários indivíduos, é necessário filtrar os excessos para que as informações relevantes e essenciais aos processos sejam transmitidas de forma eficaz (BARRETO, 1999).

No ambiente *web* a qualidade da informação é um dos aspectos mais importantes das informações veiculadas na internet, sendo necessária a disponibilização de filtros para que os consumidores do conteúdo minimizem a quantidade de resultados, eliminando excessos de informação (MALHEIROS, 2011).

Devido ao grande volume de informações disponíveis, a avaliação da qualidade do insumo é fundamental para classificar as informações como relevantes ou irrelevantes, atendendo melhor as necessidades do usuário. Lesca e Almeida (1994) e Favoretto (2005) reforçam que a informação de qualidade possui um valor significativo para as organizações, podendo ser aplicadas em diversos contextos. Ela deve ser relevante, precisa, clara, consistente e oportuna. O estudo da qualidade da informação visa avaliar, classificar e identificar as ferramentas que geram e processam informações necessárias ao sistema de gestão, buscando aperfeiçoar os processos e o aumento da produtividade (OLIVEIRA, 2007).

Sendo assim, a avaliação da informação é um instrumento de vital importância para a qualidade dos serviços oferecidos. Esse instrumento pode ser desenvolvido por intermédio do estabelecimento de padrões, medidas e indicadores, os quais servirão de guias aos administradores no que se refere à avaliação da qualidade dos processos, produtos e serviços (NASCIMENTO; FILHO, 2005).

Este tema chamou a atenção de um dos gurus da qualidade, Karl Albrecht (1999), que constatou em seus estudos que, a produção indisciplinada de informação pode acarretar prejuízos às organizações; alguns exemplos citados são a diminuição das vendas, credibilidade, erros de diagnóstico e prognóstico. O excesso de informação faz com o trabalhador, por exemplo, deixe de lado a criação de novos processos ou métodos de venda, além de repassar uma grande quantidade de informação ao cliente, que por sua vez não assimila corretamente o que foi transmitido. É então que o autor analisa o problema e apresenta um modelo denominado “estrela de cinco pontas”, que tem a finalidade de auxiliar na avaliação da qualidade da informação. O mesmo pode ser observado na Figura 5, o qual será utilizado como base metodológica para este trabalho.

Figura 5 - Modelo de Qualidade de Informação.



Fonte: Karl Albrecht (1999)

Em sua visão do modelo, Albrecht define as cinco pontas:

Logística de dados trata-se do primeiro aspecto da qualidade da informação, ou seja, os suportes da informação como *software*, papel e outras mídias de gerenciamento de dados;

Proteção de dados como o nome já exemplifica trata-se da segurança da informação, a fim de evitar perdas, destruição, roubo ou sabotagem dos dados;

Apresentação da informação o autor define como ferramentas que transformam dados em informação e informação em conhecimento, como *softwares*, processadores de texto, bancos de dados e páginas da *web*;

Criação do conhecimento trata-se da capacidade humana de compreender e criar novas idéias, realizando a concepção de novas estratégias e construindo novos pontos de vista;

Comportamento em relação á informação é aquilo que os seres humanos fazem trabalhando com dados e informações, desde a procura por fontes de informação até a sua obtenção e transmissão a outros colegas de trabalho;

Na proposta do modelo está incluso o “Processo de conscientização sobre a Qualidade da Informação”. Este processo possui quatro etapas conforme nos mostra a Figura 6:

Figura 6 – Adaptação do Processo de Conscientização sobre a qualidade da informação.



Fonte: Adaptado de Karl Albrecht (1999).

A Avaliação trata-se da Identificação dos problemas críticos e relativos à qualidade da informação. Envolve uma revisão dos processos, incluindo o comportamento do colaborador em relação á informação.

A Priorização da mudança trata-se da seleção dos problemas e principais oportunidades relativos à qualidade da informação.

O Redesenho e “retreinamento” trata-se do auxílio as pessoas que participam diretamente dos processos informacionais. Nesta etapa pode – se ser realizada a reengenharia do comportamento dos colaboradores em relação à informação.

A Reintegração busca a simplificação e a integração dos processos e comportamentos relacionados à informação, afim de, alinhá-los cada vez mais com a missão e a meta estabelecida pela organização.

O *Feedback* é uma ferramenta importante durante todo o processo. Durante as etapas deverá ser verificado se os passos estão corretos e caso não estejam deve-se voltar e elaborar um novo planejamento para minimizar as falhas.

A sistematização deste modelo trará vários ganhos e respostas para a qualidade de informação no contexto organizacional. Porém, se fazem necessários estudos exploratórios como aqui propostos para realizar essa sistematização e no caso de sucesso, os resultados poderão ser generalizados com a realização de outros trabalhos com esse intuito.

3 MÉTODO E DESENVOLVIMENTO

3.1 Abordagem

Para o presente trabalho utilizou-se o método de abordagem qualitativo. Na literatura afirma-se que ele é útil e necessário para identificar e explorar os significados dos fenômenos estudados e as interações que estabelecem, assim possibilitando estimular o desenvolvimento de novas compreensões sobre a variedade e a profundidade dos fenômenos sociais (TERENCE, 2006).

Os métodos qualitativos podem ser utilizados para obter detalhes sobre um fenômeno, tal como uma impressão, processos, valores e emoções que são difíceis de extrair ou entender, utilizando métodos de pesquisa tradicionais. A pesquisa qualitativa é uma abordagem utilizada para estudar o mundo social, para descrever e analisar as ações, os valores, a cultura e o comportamento humano e de grupos na perspectiva dos indivíduos estudados. Já o pesquisador procura aprofundar-se na compreensão dos fenômenos que estuda – ações dos indivíduos, grupos ou organizações em seu ambiente e contexto social – interpretando-os segundo a perspectiva dos participantes da situação enfocada, sem se preocupar com representatividade numérica, generalizações estatísticas e relações lineares de causa e efeito. Assim sendo, a interpretação, a consideração do pesquisador como principal instrumento de investigação e a necessidade de estar em contato direto e prolongado com o campo, para captar os significados dos comportamentos observados, revelam-se como características da pesquisa qualitativa. Os pesquisadores que adotam a abordagem qualitativa se opõem ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências, já que as ciências sociais têm sua especificidade. É comum no campo dos estudos organizacionais, esta diferenciação deve-se à natureza do fenômeno estudado – as organizações - compostas por pessoas que agem de acordo com seus valores, sentimentos e experiências, que estabelecem relações internas próprias, estão inseridas em um ambiente mutável, onde os aspectos culturais, econômicas, sociais e históricas não são passíveis de controle e sim de difícil interpretação, generalização e reprodução (CALAZANS, 2008). Portanto, nos estudos organizacionais, o pesquisador e seu objeto de estudo interagem e esta interação é considerada um elemento do processo de formulação teórica.

3.2 Tipologia da pesquisa

Um fenômeno novo, ou ainda pouco conhecido, exige uma abordagem que permita prover o pesquisador de maior conhecimento sobre o tema, para que se possa posteriormente formular um problema de pesquisa mais preciso e desenvolver hipóteses novas ou significativas. Esta abordagem é caracterizada como pesquisa exploratória (MATTAR, 1994).

A pesquisa exploratória permite ao autor um maior conhecimento sobre o tema pesquisado, sendo por isso apropriada aos primeiros estágios da investigação, uma vez que o conhecimento, a familiaridade, a compreensão do problema por parte do pesquisador são insuficientes, além de ser um passo inicial de um processo contínuo de pesquisas posteriores. Por outro lado, como sugere o nome, a pesquisa exploratória busca explorar um problema ou uma situação para propiciar critérios e compreensão (NOGUEIRA, 2010).

A pesquisa desta natureza não tem um roteiro rígido, incluem além do exame de literatura pertinente, uma síntese de experiência de pessoas que ocupem posições que lhes permitam observar criticamente o fenômeno em questão e, ainda, um estudo de exemplos selecionados que possam estimular o seu entendimento (MATTAR, 1994).

3.3 Método

Metodologia etimologicamente significa o estudo do método, que são os caminhos utilizados para a realização de uma pesquisa científica. Por sua vez, método é um procedimento ordenado e racional, composto por elementos básicos o que implica na utilização da experimentação e da reflexão para a consecução dos objetivos no planejamento de uma pesquisa (TEIXEIRA, 2005).

O método utilizado para condução deste trabalho foi o estudo de caso. Segundo Nogueira (2010) um estudo de caso investiga um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto de vida real, especialmente quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes. O estudo de caso tem por característica a análise aprofundada de uma unidade específica e exige um completo suporte teórico que serve de orientação ao pesquisador ao longo da pesquisa, pois, *a priori*, tanto as hipóteses como os questionamentos não aparecem claramente estabelecidas, podendo

ser alterados durante a evolução da pesquisa. Este método é um estudo de natureza empírica que investiga um determinado fenômeno, geralmente contemporâneo, dentro de um contexto real de vida, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto em que ele se insere não são claramente definidas. Trata-se de uma análise aprofundada de um ou mais objetos (casos), para que permita o seu amplo e detalhado conhecimento. Seu objetivo é aprofundar o conhecimento acerca de um problema não suficientemente definido, visando estimular a compreensão, sugerir hipóteses e questões ou desenvolver a teoria (MIGUEL, 2007).

3.4 A unidade caso

A organização estudada é fruto de uma iniciativa de um programa, que visa à desburocratização dos processos de emissão de documentos, elaborado pelo governo do Estado de São Paulo e por questões particulares terá o seu nome preservado. Ela é composta por diversos órgãos vinculados ao governo, que prestam serviços de emissão de documentos pessoais e veiculares. A organização é reconhecida nacionalmente pela velocidade e eficácia nos serviços prestados, servindo como modelo para implantação de projetos de serviços públicos. Atualmente, existem trinta e duas unidades (também conhecidas como postos de atendimento) distribuídas nas cidades mais importantes e com maior número populacional do Estado de São Paulo. Os padrões de atendimento, processos e tipos de serviços oferecidos são estabelecidos por secretarias públicas, existindo variação na quantidade de serviços prestados, dependendo da quantidade e da procura na região do posto de atendimento. Com relação aos trabalhadores, há uma mescla entre servidores públicos e terceirizados, sendo estes últimos predominantes em todos os órgãos existentes e conseqüentemente na organização.

Em uma visita orientada, foi levantada a hierarquia da organização bem como o caminho percorrido pela informação através dos envolvidos, conforme é demonstrado na Figura 7.

Figura 7 - Atual caminho percorrido pela informação na Unidade caso.



Fonte: Elaborado pelo autor.

A unidade foi selecionada por tratar-se de uma organização que presta serviços relevantes à sociedade baseados em informação. Sua localização na região central do Estado de São Paulo e o fato de que este pesquisador atua na organização desde 2010, também contribuíram para a sua seleção, por facilitar o acesso à mesma. A administração da unidade é realizada por uma empresa concessionária, que é responsável pela manutenção do prédio, dos serviços e também da contratação de trabalhadores terceirizados. Os servidores concursados foram designados pela chefia estadual a atuarem como supervisores na unidade, liderando os processos e serviços prestados do órgão em que trabalham.

Segundo os administradores, a informação é de grande importância para o sucesso da organização. Ela deve ser disseminada de forma eficaz para todos os trabalhadores. Entretanto, foi detectado que podem ocorrer excessos de informação e também ausência de informações relevantes aos órgãos na transmissão aos trabalhadores, devido à quantidade e semelhança em alguns processos de trabalho.

Esses atendentes possuem a responsabilidade de orientar o cidadão sobre qual o procedimento será realizado, quais os documentos necessários para realização de um serviço, assim como, esclarecimento de dúvidas e encaminhamento para a próxima etapa do atendimento ao qual está realizando. As falhas decorrentes da falta ou excesso de informação podem causar sérios danos ao cidadão, incluindo processos judiciais e até a prisão.

Os administradores acreditam que a avaliação da qualidade da informação poderá auxiliar a tomada de decisão na busca pela eficiência/eficácia na disseminação da informação aos trabalhadores e conseqüentemente contribuir para o sucesso da organização.

Para alcançar o objetivo proposto neste trabalho foi desenvolvida uma série de procedimentos com base no modelo de qualidade apresentado por Albrecht (1999) e discutido no referencial teórico deste trabalho. Conforme é apresentado na próxima subseção.

3.5 Desenvolvimento do trabalho

O desenvolvimento deste trabalho foi realizado em 6 etapas que compreenderam diversas atividades:

- Etapa 1 – Levantamento bibliográfico na ciência da informação, sobre os autores que versam sobre informação, qualidade, qualidade em serviços e qualidade da informação;
- Etapa 2 – Identificação das percepções dos autores que versam sobre informação, qualidade, qualidade em serviços e qualidade da informação;
- Etapa 3 – Elaboração de uma sistemática para avaliar a qualidade da informação, com base no modelo proposto por Albrecht (1999) e pelos autores da ciência da informação que versam sobre qualidade;
- Etapa 4 – Aplicação da sistemática na unidade caso:
 - Etapa 4.0 - Mapeamento dos fluxos de informação na unidade caso;
 - Etapa 4.0.1 - Identificação das funções chaves na unidade caso;
 - Etapa 4.0.2 - Identificação das necessidades de informação;
 - Etapa 4.1 - Elaboração da ferramenta de coleta de percepções da qualidade da informação;
 - Etapa 4.2 - Aplicação da sistemática;
- Etapa 5 - Análise dos resultados;
- Etapa 6 - Divulgação dos resultados.

A elaboração da ferramenta apresentada no presente trabalho, visa à coleta de percepções dos trabalhadores em relação à qualidade de informação no contexto organizacional da unidade caso, compreendeu:

- a) A seleção dos critérios a serem avaliados;
- b) A aplicação de um pré-teste, visando à melhoria do instrumento de pesquisa;
- c) Consolidação da ferramenta com a seleção dos critérios, necessários ao diagnóstico e avaliação da qualidade da informação, pertinentes ao contexto da unidade caso.

4. RESULTADOS

A sistemática proposta neste trabalho compreende um conjunto de atividades e ferramentas que poderão viabilizar o diagnóstico e a avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional, com base no modelo proposto por Albrecht (1999) e nas percepções coletadas, em especial junto aos trabalhadores da organização e à literatura da área da ciência da informação. A sistemática proposta pode ser visualizada no Quadro 4.

Comparando a sistemática aqui proposta com outros modelos, como por exemplo, o SERVQUAL, a estrela de cinco pontas é mais flexível e necessita um tempo maior de observação do ambiente a ser diagnosticado e avaliado. Maiores comparações com outros modelos não foram possíveis devido ao tempo escasso para a conclusão deste trabalho.

Quadro 4 – Proposta de sistemática de avaliação da qualidade da informação

Atividades	Descrição	Resultados
Identificação fluxo de informações	Mapeamento do fluxo de informação, identificação dos meios de acesso a informação e às pessoas detentoras das informações vitais aos processos, assim como responsáveis pela restrição de acesso a informações classificadas como confidenciais.	Fluxo informacional Meios de acesso Disseminação Suporte Volume Conteúdo Segurança

<p>Identificação de necessidades de informação nos postos de trabalho chave</p>	<p>Os trabalhadores procuram por fontes de informação que possam sanar suas dúvidas. Geralmente as respostas são encontradas através do contato com outros trabalhadores.</p>	<p>Necessidades informacionais</p>
<p>Seleção requisitos de qualidade</p>	<p>A organização tem a opção de escolha sobre as dimensões e requisitos que pretende utilizar. A organização deverá selecionar as dimensões e os requisitos para a avaliação da qualidade mais relevantes para as suas necessidades. A organização poderá utilizar todos os requisitos caso haja necessidade.</p>	<p>Personalizar a ferramenta de avaliação para o contexto da organização.</p>

<p>Formatar a ferramenta de coleta de percepções</p>	<p>Disponibilizar na forma de questionários as dimensões e requisitos a serem avaliados. A organização deverá garantir a compreensão dos trabalhadores sobre os objetivos da sistemática e em especial sobre a importância da qualidade da informação para o seu sucesso como organização prestadora de serviços baseados em informação</p>	<p>Compreensão da importância da qualidade para o sucesso organizacional e acesso a ferramenta de avaliação.</p>
<p>Aplicação da ferramenta de coleta de percepções</p>	<p>Coleta das percepções dos trabalhadores da organização sobre a percepção da qualidade da informação no contexto organizacional.</p>	<p>Coleta das percepções sobre qualidade da informação no contexto organizacional.</p>
<p>Avaliação das percepções</p>	<p>Análise das percepções e divulgação dos resultados.</p>	<p>Diagnóstico da qualidade da informação no contexto organizacional; Aumento da compreensão da importância da qualidade da informação pelos trabalhadores da organização; e Identificação de oportunidades de melhoria.</p>

Fonte: autor.

4.1 Fluxo e necessidade de informação

Na unidade caso, uma organização prestadora de serviços baseados em informação, o cliente interno (trabalhador da organização) possui uma necessidade de informação diferenciada do cliente externo, pois o primeiro necessita de informações para sanar as dúvidas pessoais e as dúvidas do segundo. Sendo que o segundo possui uma dúvida específica a um departamento ou serviço realizado na unidade.

Foi detectado através de análise dos dados coletados com entrevistas e visitas orientadas, que a unidade caso não contemplava um mapa do seu fluxo informacional, que viabilizasse a identificação e a análise dos possíveis *gaps* informacionais existentes, e que poderia auxiliar os administradores na tomada de decisões, consequentemente aumentar a qualidade do fluxo de informação e o conhecimento dos trabalhadores envolvidos nos processos e serviços baseados em informação. Segundo Behr (2010) os trabalhadores em uma organização são expostos a um grande fluxo de informação, sendo um ambiente de constante mudança e, como consequência, em um ambiente sempre atualizado de necessidades. A constante busca pela melhor maneira de realizar tarefas, de prestar um serviço de maior qualidade e de atender as necessidades de informação, torna o fluxo de informação vital para o sucesso da organização.

Por intermédio da análise das informações obtidas durante a coleta de informações na unidade caso, foi identificado que a unidade caso compreende os seguintes atores (funções chave/postos de trabalho) envolvidos no fluxo de informação:

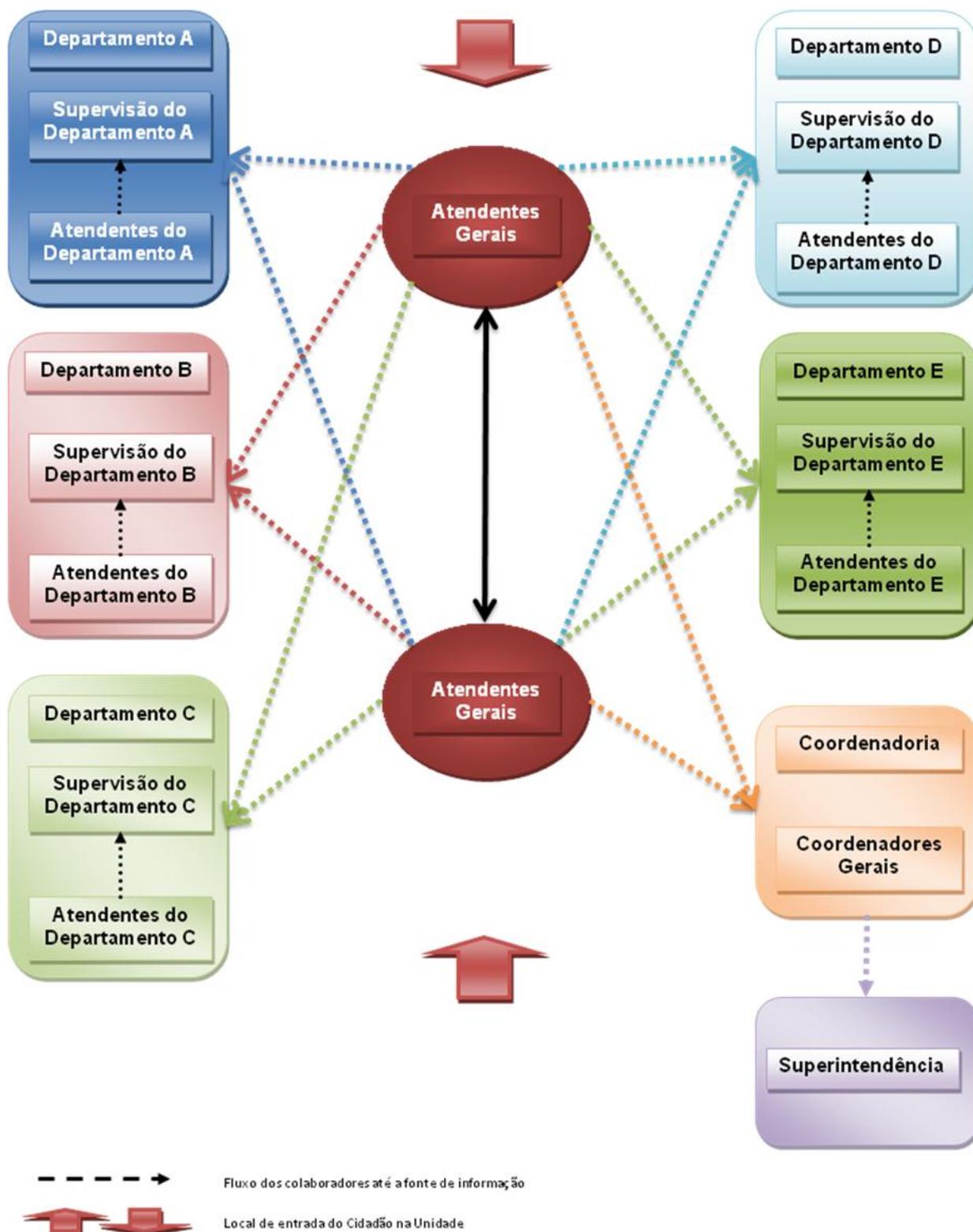
- a) Coordenadores Gerais – Compreendem a função de transmitir orientações/informações aos demais trabalhadores da unidade caso, atuando como *gatekeepers* e supervisionando os processos de trabalho. As fontes de informação utilizadas por esses profissionais são formais e informais (documentos oficiais, email, reuniões, web sites institucionais,, conversas internas e externas com profissionais de outras unidades, entre outras fontes).
- b) Supervisores de departamentos – Compreendem a função semelhante aos Coordenadores, orientam e supervisionam os processos de trabalho específicos da sua unidade organizacional (departamento). Há diferenciação em relação às fontes de informação formais, que são específicas a sua unidade organizacional, essas estão disponíveis em sites específicos e comunicação via correio

eletrônico, as fontes informais compreendem conversas com profissionais atuantes em outras unidades semelhantes em outros órgãos da organização.

- c) Atendentes gerais – Contemplam a função de orientar (informar) os cidadãos a realizarem os procedimentos conforme os padrões pré-estabelecidos, além de esclarecer dúvidas frequentes. As fontes de informação mais utilizadas são os próprios Supervisores gerais e de departamento, que realizam reuniões e treinamentos com a finalidade de sanar dúvidas e apresentar novos procedimentos. Esses trabalhadores atuam em forma de rodízio em locais pré-definidos pelos Coordenadores, são pontos estratégicos de maior fluxo de pessoas. As escalas de posicionamento também incluem os departamentos, ou seja, os atendentes não atuam em uma função única, trabalham em todos os departamentos da Unidade caso, sendo necessário receber um volume considerável de informação.
- d) Atendentes de departamento – Contemplam a função de realizar o atendimento final ao cidadão, ou seja, a execução do serviço desejado em si. Assim como no caso dos atendentes gerais, as fontes de informação mais utilizadas são os próprios supervisores gerais e de departamento, que realizam reuniões, treinamentos com a finalidade de sanar dúvidas e apresentar novos procedimentos. Para esta função a fonte de informação informal é utilizada com frequência, pois o contato direto com outros trabalhadores da mesma função ocorre em horários de intervalo constantemente, onde foi observado que assuntos de trabalho estão entre os mais comentados.

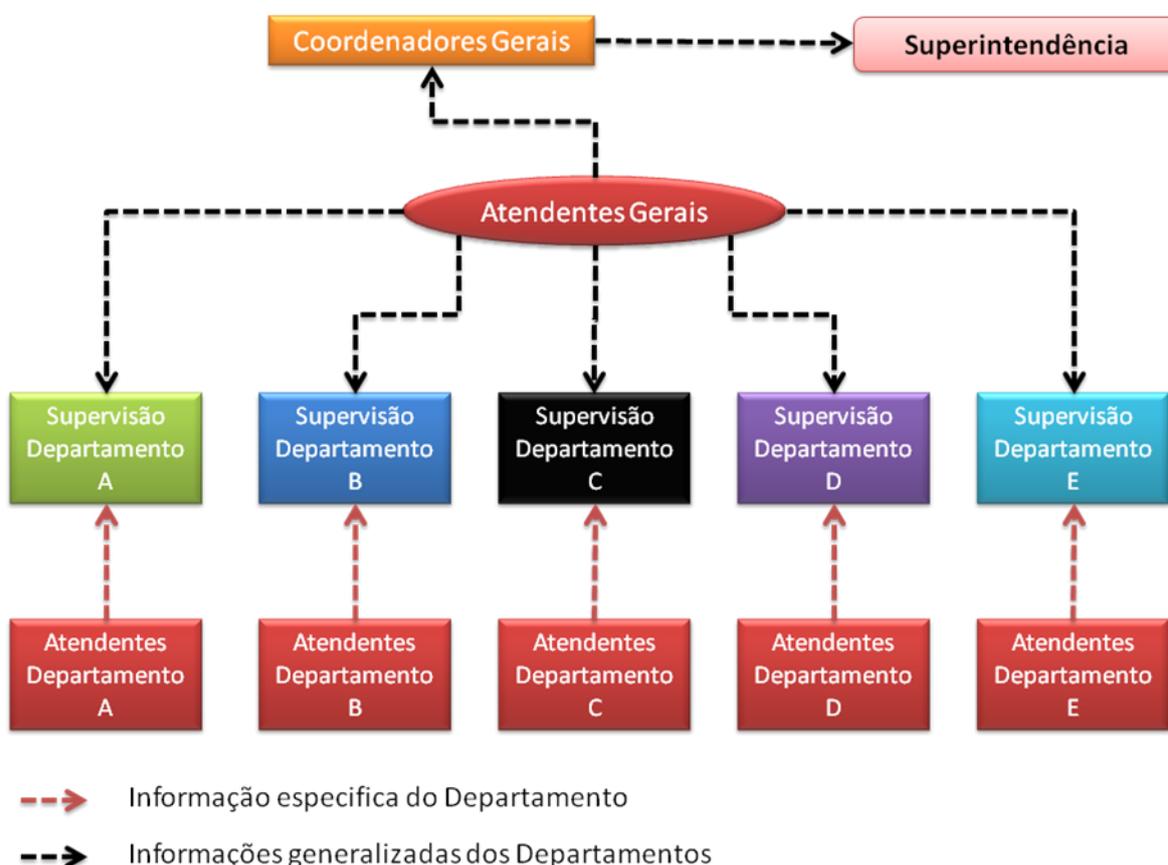
A distribuição das funções pela unidade caso e o fluxo dos trabalhadores para recuperar informações relevantes através dos *gatekeepers* nas Figuras 8 e 9.

Figura 8 – Fluxo generalizado dos trabalhadores da unidade caso na busca por informação.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 9 – Fluxos específicos dos colaboradores na busca por informação.



Fonte: Elaborado pelo autor

Como é possível visualizar na Figura 9, o Cidadão ao entrar na unidade caso é recepcionado pelos atendentes gerais no balcão de triagem. Nesse ponto, os colaboradores são responsáveis por filtrar o atendimento, sanando as dúvidas e indicando soluções possíveis ao cidadão ali presente. Somente serão encaminhados aos departamentos os cidadãos que possuem toda a documentação necessária para iniciar um serviço.

Foi visualizado que os atendentes gerais recebem uma grande quantidade de informações referente a todos os departamentos da unidade caso, por esse motivo recorrem às fontes de informação com muita frequência. As fontes mais utilizadas são os próprios Supervisores de departamento, que esclarecem as dúvidas transmitindo a informação correta e que conseqüentemente serão repassadas aos cidadãos. Sendo assim, é possível afirmar que a comunicação informal é muito importante para o bom funcionamento das rotinas de trabalho na unidade caso.

No Quadro 5 é possível observar a relação entre a função e a informação necessária para se obter eficácia na execução dos processos.

Quadro 5 – Relação da função x necessidade de informação.

Função	Necessita saber	Fontes de informação
Coordenador Geral	Informações sobre os processos e regras gerais dos departamentos.	Sites específicos dos departamentos e da coordenação externa, correio eletrônico, reuniões e treinamentos.
Supervisor de departamento	Informações referentes ao seu departamento.	Sites específicos dos departamentos e da supervisão externa, correio eletrônico, reuniões e treinamentos.
Atendente geral	Informações sobre os processos, regras e exceções de todos os departamentos.	Reuniões, treinamentos, coordenadores gerais e supervisores de departamento.
Atendente de departamento	Informações sobre processos e regras de seu departamento.	Reuniões, treinamentos, supervisores de departamento e coordenadores gerais.

Fonte: Autor

4.2 Requisitos para a avaliação da qualidade da informação

Após não levantamento bibliográfico junto à literatura pertinente ao contexto deste trabalho, foi identificado um conjunto de requisitos para a avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional, com base no modelo proposto por Albrecht (1999), conforme pode ser visualizado no Quadro 6.

Quadro 6 – Conjunto de requisitos para diagnosticar a qualidade da informação no contexto organizacional.

Dimensão	Descrição	Autores
Logística de Dados	<p>Transmissão da informação - trata-se dos meios/formas que a informação é transmitida aos colaboradores. Podendo ser fonte formal ou informal.</p> <p>Mecanismos de busca – São os locais ou equipamentos que a organização disponibiliza para a recuperação da informação.</p> <p>Reuniões – São fontes de informação disponibilizada pela organização que podem ocorrer em dois tipos: face a face ou em grupo.</p>	BEAL (2004, p.44) ALBRECHT (1999) PEREIRA (2008) TALAMO (2004) BARRETO (1999)

Proteção de dados e realimentação	<p>Segurança da informação – Trata-se das formas e meios existentes para evitar que as informações sejam utilizadas por pessoas mal-intencionadas.</p> <p>Confidencialidade – Toda informação deve ser protegida de acordo com o grau de sigilo de seu conteúdo, visando à limitação de seu acesso e uso apenas às pessoas para quem elas são destinadas.</p> <p>Sigilo dos dados – Pode ser interpretado como a Ética pessoal. Como os envolvidos são orientados e treinados para evitar o “vazamento” de informações pessoais dos clientes.</p> <p>Integridade – Toda informação deve ser mantida na mesma condição em que foi disponibilizada pelo seu proprietário, visando protegê-las contra alterações indevidas, intencionais ou acidentais.</p> <p>Disponibilidade – Toda informação gerada ou adquirida por um indivíduo ou instituição deve estar disponível aos seus usuários no momento em que os mesmos dela necessitam para qualquer finalidade.</p> <p>Feedback – Refere-se à possíveis falhas existentes nos processos de transmissão da informação ou em sistemas de segurança da informação, visualizadas pelos usuários e repassada à equipe técnica e supervisores para correções.</p>	<p>ALBRECHT (1999) BARRETO (1999) BEAL (2004, p. 52-67) OLIVEIRA (2001) PLETSCH (2003) SÊMOLA (2003)</p>
--	---	---

Apresentação da informação	<p>Distribuição da informação – Trata-se da forma com que a informação é disseminada (coletiva ou individual) com mais frequência ou exclusivamente e quais os formatos disponíveis.</p> <p>Treinamentos – Como a organização realiza a transmissão da informação sobre novos processos e serviços ou até reciclagens operacionais.</p> <p>Incentivos de acesso á informação – trata-se da visão da organização em divulgar as fontes de informação disponíveis, como intranet, meios eletrônicos, revistas, jornais e folhetos explicativos.</p>	<p>BEAL (2004, p. 43-44)</p> <p>ALBRECHT (1999)</p> <p>PEREIRA (2008)</p> <p>TALAMO (2004)</p>
Criação do conhecimento	<p>Acesso livre às informações relevantes – Busca visualizar se a empresa disponibiliza acesso as informações relevantes aos processos realizados de forma que todos tenham acesso e saibam onde encontrá-las.</p> <p>Insuficiência de informação – Trata-se da visualização do conhecimento adquirido pelos colaboradores sobre suas funções. As informações básicas sobre os processos são transmitidas de forma eficaz.</p> <p>Sobrecarga de informação – Busca visualizar se a quantidade de informação disseminada aos envolvidos é de certa forma excessiva, causando danos aos receptores finais e prejudicando a eficiência/eficácia dos processos.</p>	<p>BEAL (2004, p.45)</p> <p>ALBRECHT (1999)</p> <p>TALAMO (2004)</p> <p>BARRETO (1999)</p>

Comportamento das pessoas em relação à informação	<p>Troca de informações – Busca a visualização da existência da troca de informações entre os colaboradores, através de conversas informais em intervalos de refeição e até mesmo após o expediente de trabalho, ou meios eletrônicos como as redes sociais, medindo o nível de interesse dos envolvidos.</p> <p>Recuperação da informação – Trata-se da visualização se através de seus conhecimentos os colaboradores conseguem recuperar, sozinhos ou com ajuda de outro colaborador, a informação relevante e pertinente ao seu problema.</p> <p>Assimilação da informação – Buscar obter informações sobre os colaboradores, no âmbito de possuírem dificuldades em assimilar a informação transmitida nos formatos disponibilizados pela organização.</p>	<p>BEAL (2004, p.45-46)</p> <p>ALBRECHT (1999)</p> <p>PEREIRA (2008)</p> <p>TALAMO (2004)</p> <p>BARRETO (1999)</p>
--	--	---

Fonte: Autor.

No Quadro 6 é possível observar que a troca de informações, seja ela por meio digital ou contato face-a-face é essencial para as organizações. A disseminação correta da informação acarretará uma sequência de eventos que contribuirá para o sucesso organização, desde a apresentação da informação de uma forma clara e objetiva, até a melhoria nos meios de protegê-la (PLETSCH, 2003). Com isso, o comportamento dos envolvidos em relação à procura por informação tende a melhorar, o cliente de informação passa a ser mais rigoroso e selecionar melhor suas fontes de informação (PEREIRA, 2008). Com isso, a criação do conhecimento passa a existir no ambiente interno, através da colaboração e incentivo ao acesso e a recuperação da informação, reuniões para troca de informações face-a-face e treinamentos operacionais baseados em novas idéias advindas dos próprios trabalhadores, visando à solução de problemas.

Por outro lado, percebe-se que quanto maior o acesso livre a informações, o cliente interno passa a adquirir um grande volume de informação, gerando conflitos de idéia e prejudicando a assimilação com qualidade. O excesso de informação é principal motivo para que erros básicos aconteçam em uma organização baseada em informação. Os trabalhadores passam a confundir informações de um processo ou serviço com outro, gerando frustração e reclamação por parte do cliente externo (BEAL, 2004). Da mesma forma a ausência de informação causa sérios danos à credibilidade da organização, pois os clientes internos e externos chegam a um momento onde não sabem mais o que fazer em um processo em si, gerando dúvidas ou até retrabalho (TALAMO, 2004).

4.3 Coleta e análise das percepções sobre qualidade da informação

Com base no contexto e especificidades da unidade caso foi selecionado um conjunto de requisitos necessários à avaliação da qualidade da informação. Os requisitos foram distribuídos e organizados em uma ferramenta de coleta de percepções dos trabalhadores da unidade caso com relação a qualidade da informação no seu contexto organizacional (Apêndice A – Questionário), em seguida foi aplicado um pré-teste visando a sua avaliação e a realização de ajustes para a maior compreensão dos conceitos dos requisitos selecionados. Após a consolidação da ferramenta, essa foi aplicada junto a 32 trabalhadores da organização, o que representou 32% da população de trabalhadores que atuam na unidade caso, nas mais variadas funções. Com essa aplicação foi possível visualizar e analisar a percepção da qualidade da informação no contexto organizacional com base no modelo proposto por Albrecht (1999). Os resultados alcançados com a análise das percepções são discutidos nas próximas subseções, distribuídos de acordo com as dimensões do modelo de Albrecht (1999), apresentadas no Quadro 6.

A Figura 10 disponibiliza uma moldura analítica para facilitar a tomada de decisão referente às ações que deverão ser implementadas na organização visando a melhoria da qualidade da informação no contexto organizacional. A Figura 10 é uma matriz formada por duas dimensões, com base nas percepções dos trabalhadores: 1] o quanto o trabalhador reconhece que determinado critério de qualidade ocorre na sua situação de trabalho; 2] o quanto o trabalhador reconhece que determinado critério de qualidade é importante que ocorra na sua situação de trabalho.

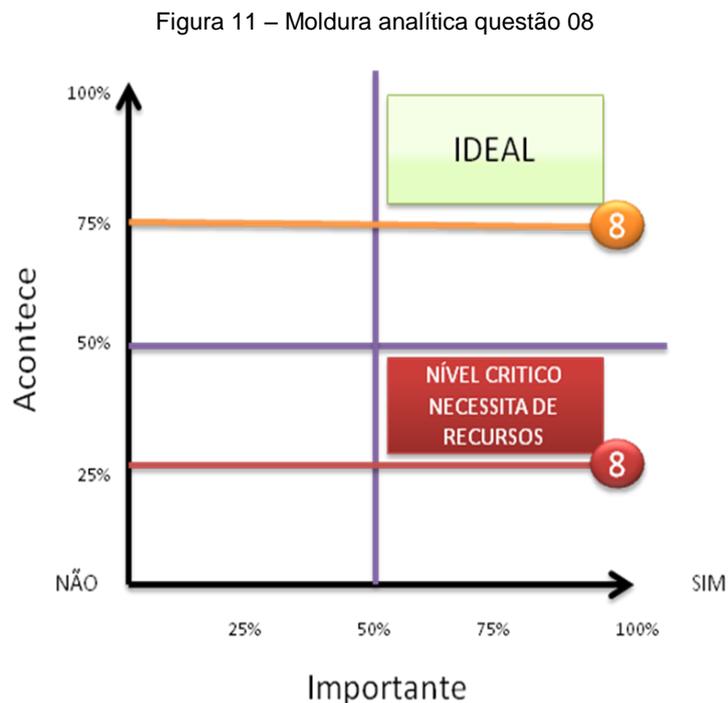
Figura 10 – Moldura analítica das percepções.



Fonte: Autor.

4.3.1 Dimensão Logística dos dados

Nesta dimensão destaca – se a questão 08 (Ocorre eficácia na transmissão da informação em seu local de trabalho?) onde, 75% dos questionários respondidos apontam que há eficácia na transmissão da informação e 100% destes consideram de vital importância para a qualidade da informação. Uma informação que não pode passar despercebida é que 25% dos respondentes acreditam que não há eficácia na transmissão da informação, ou seja, afirma que existem *gaps* de informação na unidade caso como mostra a Figura 11.

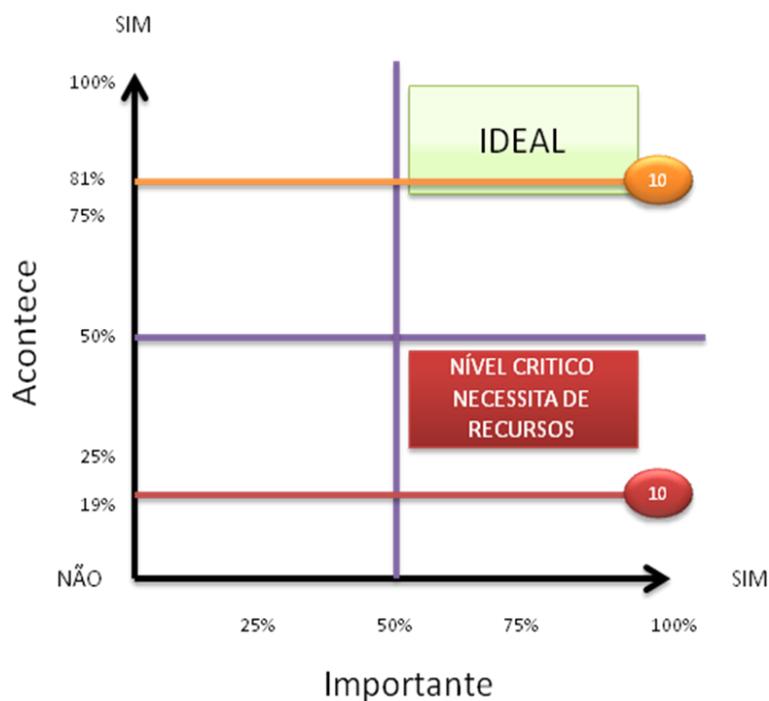


Fonte: Autor

Recomenda – se maior estudo sobre esta questão em si por parte dos gestores. Ações como treinamentos para reciclagem, reuniões em grupo e individuais, ressaltando a importância da informação transmitida corretamente e os efeitos de uma transmissão equivocada de informação.

A questão 10 (Os supervisores transmitem a informação de forma clara?) se destaca por outro lado, pois 81% dos respondentes acreditam que os supervisores transmitem a informação de forma clara, sendo que 100% destes consideram o fator importante para seu ambiente de trabalho como mostra a Figura 12.

Figura 12 – Moldura analítica questão 10

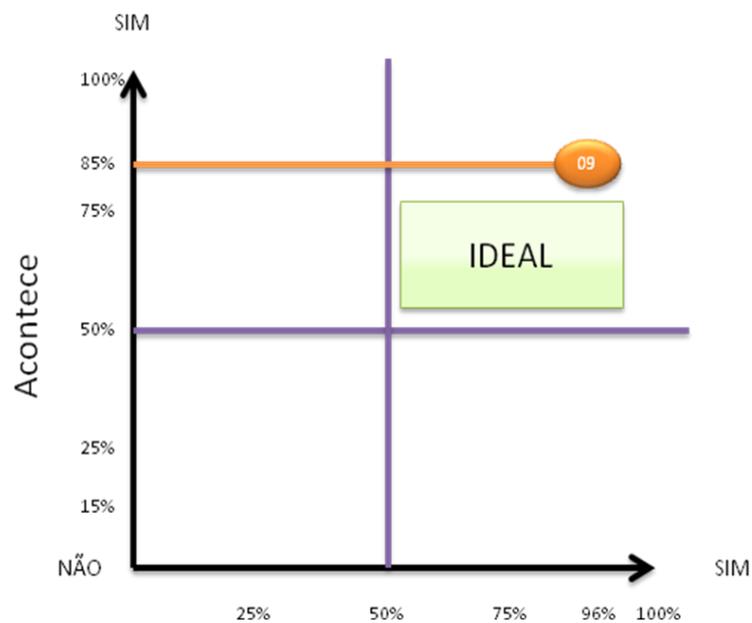


Fonte: Autor

Esta questão mostra que a unidade caso compreende supervisores capacitados a informar corretamente os trabalhadores, Porém, se faz necessário treinamento contínuo para aperfeiçoamento, pois 19% dos respondentes acreditam que este fator não ocorre, o que pode significar o início de um problema futuro. Este fator é vital para o bom desempenho profissional e se faz necessário para o recebimento de informação relevante a função exercida (BEAL, 2004).

A questão número 09 (Os trabalhadores recebem informação necessária para um bom desempenho profissional?) procurou averiguar a percepção dos trabalhadores com relação à informação recebida, sendo que, 85% destes acreditam receber a informação necessária para um bom desempenho profissional e 96% afirmam que é importante receber esta informação como nos mostra a Figura 12.

Figura 13 – Moldura analítica questão 09



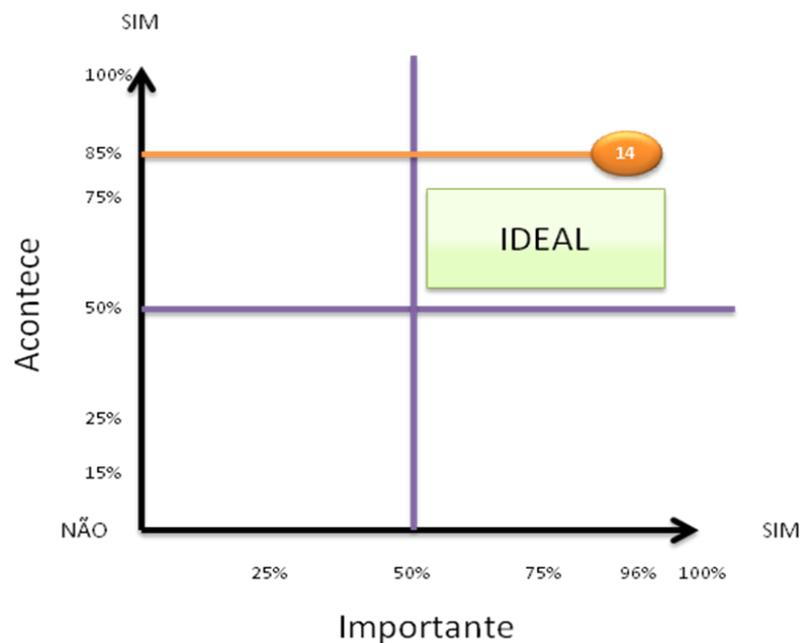
Fonte: Autor

A percepção dos respondentes realça a importância da informação no contexto organizacional, ações preventivas devem ser executadas, assim como o diagnóstico periódico para que o fluxo de informação permaneça com um nível satisfatório de qualidade.

4.3.2 Dimensão Comportamento informacional

Em uma organização que oferece serviços baseados em informação os trabalhadores necessitam estar capacitados a informar corretamente o cliente/usuário (ALBRECHT, 1999). Visando observar a percepção sobre a capacitação informacional na unidade caso, a questão 14 (Os trabalhadores estão capacitados a informar corretamente o cliente?) mostrou que aproximadamente 85% dos respondentes consideram que a equipe está capacitada a informar corretamente, ou seja, realizar seu trabalho com eficiência. Sendo que 96% destes acreditam o fator importante para a unidade conforme mostra a Figura 14.

Figura 14 – Moldura analítica questão 14

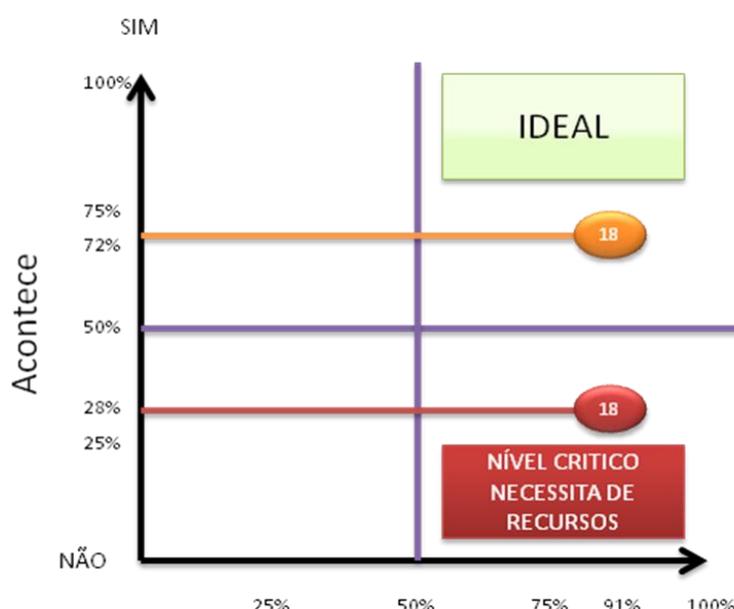


Fonte: Autor

A equipe de gestão da unidade caso deve ficar atenta a este fator, pois a capacitação dos colaboradores reflete na qualidade dos serviços prestados. O diagnóstico se faz necessário periodicamente, a fim de, detectar uma possível diminuição da qualidade.

Nesta mesma dimensão a questão 18 (Existe confiança na informação transmitida pelos trabalhadores?), aponta que 72% dos respondentes acreditam que os colegas de trabalho transmitem informações confiáveis, sendo que 91% consideram esta troca de informação importante. O fato preocupante é que 28% dos trabalhadores participantes não possuem confiança na informação transmitida pelos colegas de trabalho conforme mostra a figura 15.

Figura 15 – Moldura analítica questão 18



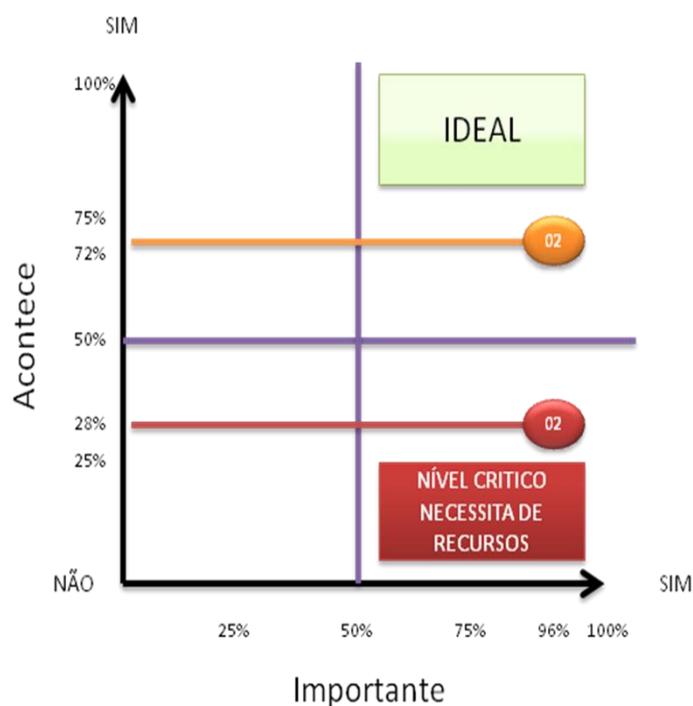
Fonte: Autor

Este fator mostrou que a unidade deve redobrar a atenção para a confiabilidade da informação transmitida. Algumas ações localizadas como treinamentos de comunicação e expressão podem auxiliar a aumentar a percepção dos trabalhadores nesse sentido, pois o individuo pode ser detentor do conhecimento sobre determinado assunto, porém enfrenta dificuldades em expressar/transmitir. O momento ideal para este tipo de treinamento é quando o trabalhador inicia suas atividades na empresa, ou seja, o recém-contratado aprenderá a melhor forma de expressar – se junto aos colegas de trabalho e aos clientes simultaneamente, diminuindo erros por falha de comunicação.

4.3.3 Dimensão Criação do conhecimento

Na aplicação da ferramenta, a questão 02 (Você possui livre acesso a informação relevante a sua rotina de trabalho?) questionou os respondentes quanto à existência de livre acesso às informações relevantes à sua função, sendo que, 72% afirmam que este fator ocorre 96% acreditam que é importante o acesso as informações conforme mostra a Figura 16.

Figura 16 – Moldura analítica questão 02



Fonte: Autor

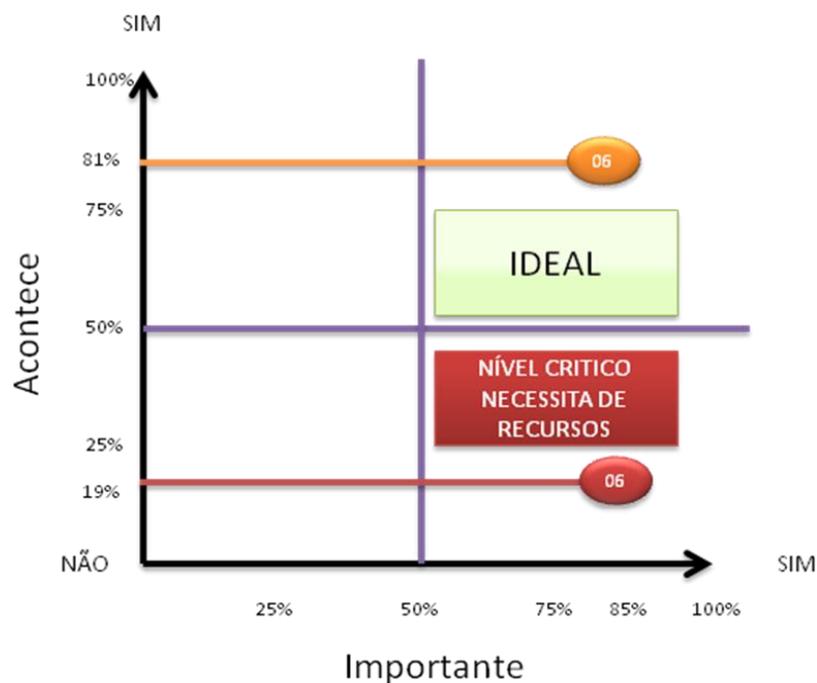
Um dado que deve ser mencionado é que aproximadamente 28% dos respondentes afirmaram que tal fato não acontece, esta informação pode ser analisada de duas formas:

- As informações estão sendo protegidas (segurança da informação) de forma ao qual o acesso está sendo dificultado ao máximo, impedindo assim, que informações sigilosas sejam disseminadas de forma equivocada;
- Os colaboradores possuem dificuldades em acessar as fontes de informação.

Como ação preventiva os gestores devem se atentar aos indícios de dificuldade dos trabalhadores em acessar as fontes de informação, pois para que o individuo adquira novos conhecimentos é necessário acesso as fontes de informação relevantes ao contexto que necessita aprendizado (TALAMO, 2004). O diagnostico através da ferramenta apresentada neste trabalho, assim como, uma adaptação do mesmo podem auxiliar na compreensão deste possível problema. Caso as informações estejam protegidas de forma correta, as ações tomadas até então devem ser mantidas.

Em contraproposta a questão 06 (Você recebe um grande volume de informação em seu ambiente de trabalho?) busca diagnosticar a existência de grande quantidade de informação sendo transmitida aos colaboradores simultaneamente. Constatou - se que aproximadamente 81% dos respondentes afirmam que tal fato acontece, porém 85% destes acreditam que receber um grande volume de informação é importante para o desempenho profissional conforme mostra a Figura 17.

Figura 17 – Moldura analítica questão 06



Fonte: Autor

As respostas apresentadas podem ser analisadas da seguinte forma:

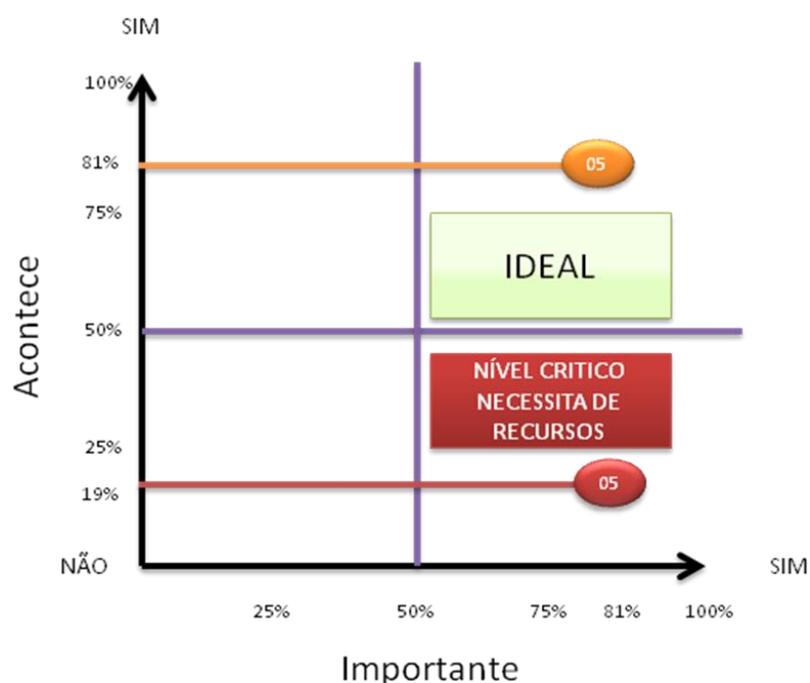
- a) O excesso de informação se faz necessário para que o trabalhador possa informar corretamente o cliente sobre qualquer serviço prestado;
- b) O excesso de informação é prejudicial à unidade caso, pois os trabalhadores possuem dificuldades em assimilar o conteúdo simultaneamente. O excesso de informação pode prejudicar a assimilação e conseqüentemente pode interromper a criação do conhecimento (ALBRECHT, 1999).

Ações como a filtragem da informação transmitida aos trabalhadores ou a definição de critérios de departamentalização da unidade caso podem corroborar para a diminuição do volume informacional. Os supervisores devem transmitir somente as informações necessárias e de vital importância aos serviços prestados na unidade. A departamentalização oferecerá aos trabalhadores a oportunidade de receber informações somente voltadas aos Órgãos ao qual pertencem. Neste caso seria necessária uma reformulação no padrão da unidade caso, cabendo aos gestores a implantação deste novo modelo.

4.3.4 Dimensão Apresentação da informação

Nesta dimensão a questão 05 (Existem treinamentos em seu ambiente de trabalho?) abordou a existência de treinamentos na unidade caso e aproximadamente 81% afirmam a ocorrência e 81% apontam como importante para a disseminação da informação conforme mostra a Figura 18.

Figura 18 – Moldura analítica questão 05

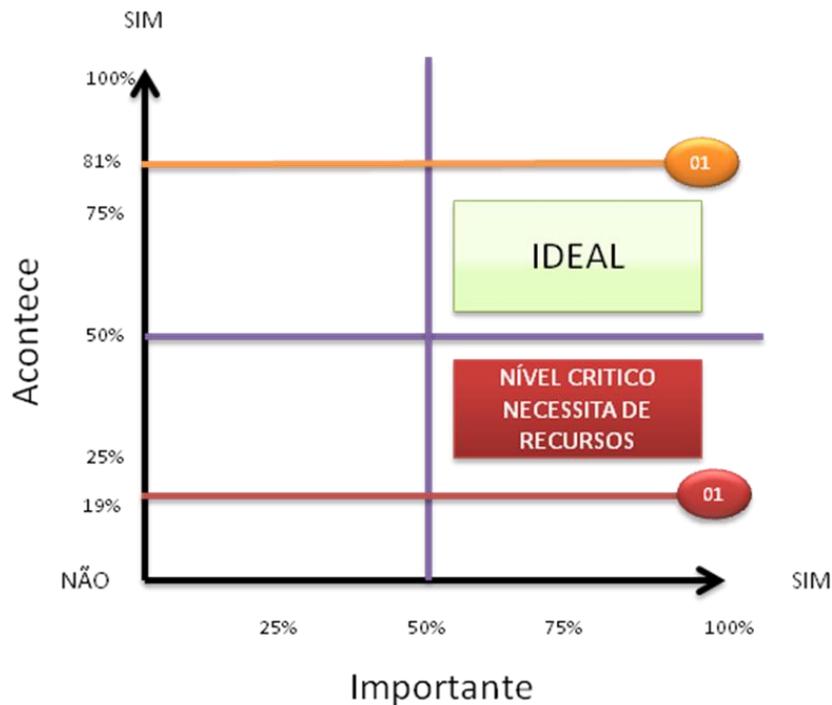


Fonte: Autor

Após análise dos resultados percebe – se que os treinamentos são de grande importância para a unidade caso. Os trabalhadores adotam como principal fonte de informação os próprios colegas de trabalho e supervisores, ou seja, fontes informais de informação. A frequência de treinamentos se faz necessária para que haja a troca de informações entre os trabalhadores, assim como treinamentos voltados a *feedback* e reciclagem dos processos operacionais. A realização de treinamentos teóricos e práticos com periodicidade, assim como o incentivo de acesso as informações, se faz necessário para melhoria dos processos e conscientização dos trabalhadores (TALAMO, 2004).

Por outro lado, o incentivo de acesso à informação foi tema da questão 01 (Existe incentivo de acesso à informação em seu ambiente de trabalho?) e aproximadamente 81% acreditam que tal fator existe sendo que, 100% dos respondentes concordam que é importante para a unidade caso conforme mostra a Figura 18.

Figura 19 – Moldura analítica questão 01



Fonte: Autor

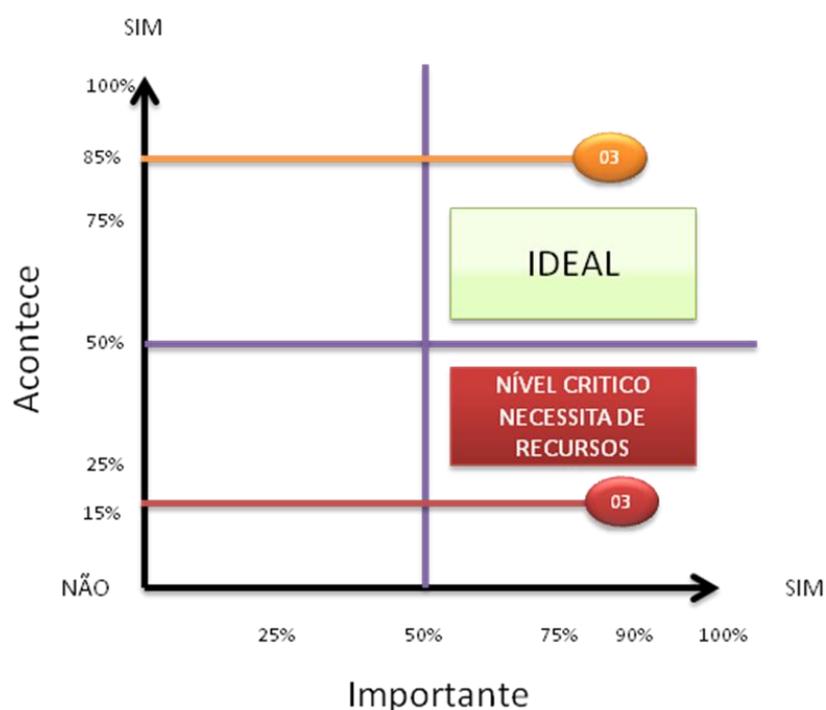
Um dado que deve ser observado pelos gestores é que 19% dos trabalhadores que responderam ao pré-teste, afirma que não há qualquer incentivo de acesso a informação, o que pode ser prejudicial à qualidade da informação. Outro fator a ser observado é escassez de fontes formais de informação disponíveis aos trabalhadores. Esta ausência torna as fontes informais mais utilizadas, cabendo então aos gestores realizar investimentos para equilibrar a utilização das fontes informacionais.

4.3.5 Dimensão Proteção da informação

Nesta dimensão a análise das percepções coletadas apontou resultados significativos para uma possível tomada de decisão dos supervisores da unidade caso conforme apontam os resultados abaixo.

A questão 03 (Existe proteção da informação sigilosa?) abordou o tema segurança da informação e 85% dos respondentes acreditam que existe proteção da informação sigilosa, sendo que, 90% destes apontam este fator como importante para a organização conforme mostra a Figura 19.

Figura 21 – Moldura analítica questão 03

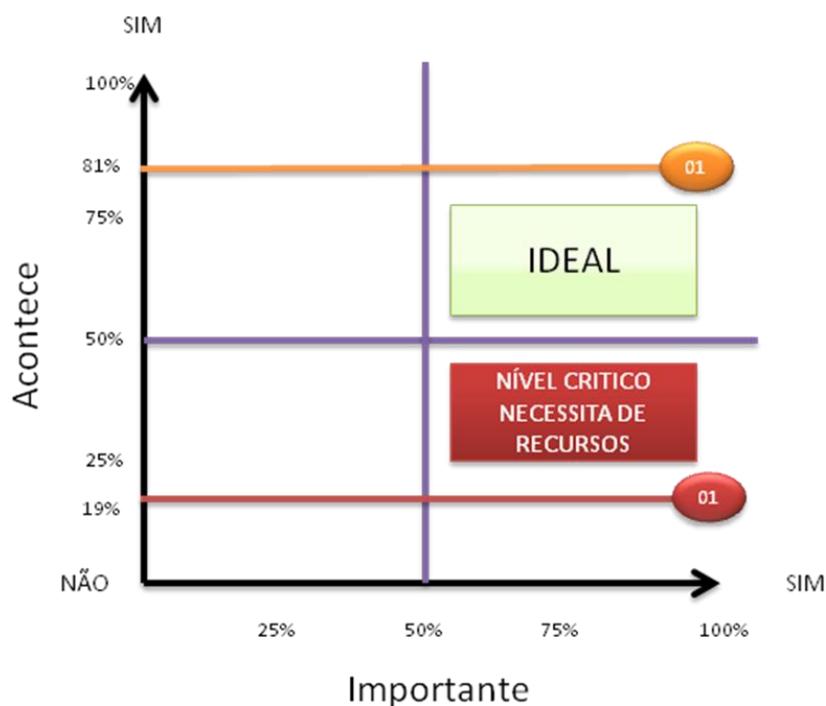


Fonte: Autor

Neste sentido, a equipe de gestão deve estar sempre atenta à proteção da informação, pois o acesso de pessoas mal intencionadas á informações sigilosas pode ocasionar transtornos aos clientes/usuários da unidade caso. Observa – se que aproximadamente 15% dos respondentes acreditam que não há eficácia na segurança da informação. Cabe aos gestores identificar onde possa haver possíveis *gaps* neste fator. A ferramenta apresentada neste trabalho pode ser remodelada para tal finalidade.

Já a questão 07 (Existe facilidade de acesso às fontes de informação?) abordou a acessibilidade às fontes de informação e aproximadamente 81% afirmam que possuem facilidade em acessá-las, sendo que, todos os que responderam acreditam que é um fator importante conforme mostra a Figura 07.

Figura 21 – Moldura analítica questão 07

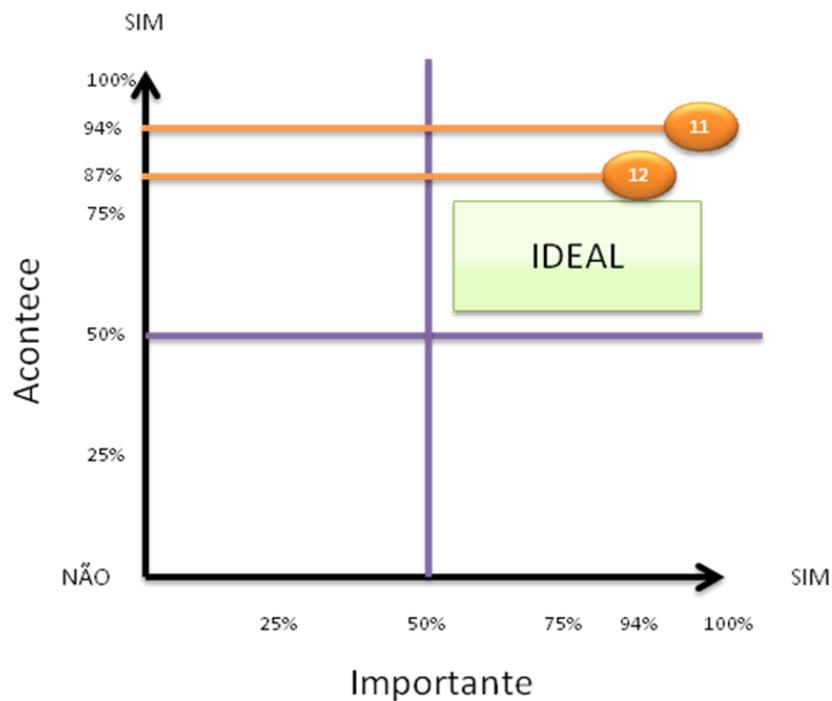


Fonte: Autor

Estes fatores nos mostram que os trabalhadores possuem facilidade em acessar as fontes de informação, porém como mostrou a questão 03 existe a proteção da informação, para que não exista qualquer tipo de vazamento de informações sigilosas. Dentre as ações que podem ser tomadas pelos gestores, esta o diagnóstico da acessibilidade às fontes de informação, ao qual a ferramenta apresentada neste trabalho poderá ser adaptada para tal finalidade.

As questões 11 (Quando uma informação é transmitida de forma errada, existe *feedback* por parte dos supervisores?) e 12 (Quando uma informação é transmitida de forma errada, existe *feedback* por parte dos colegas de trabalho?) abordaram o tema *feedback*, ou seja, o momento em que os trabalhadores recebem correção por parte dos supervisores (11) e colegas de trabalho (12) após transmitir uma informação errada. Aproximadamente 94% dos trabalhadores afirmam receber *feedback* dos supervisores, sendo que todos os respondentes acreditam ser um fator importante. Já 87% destes afirma receber *feedback* dos próprios colegas de trabalho, sendo que, 94% acredita ser importante que isso ocorra conforme mostra a Figura 22.

Figura 22 – Moldura analítica questão 11 e 12

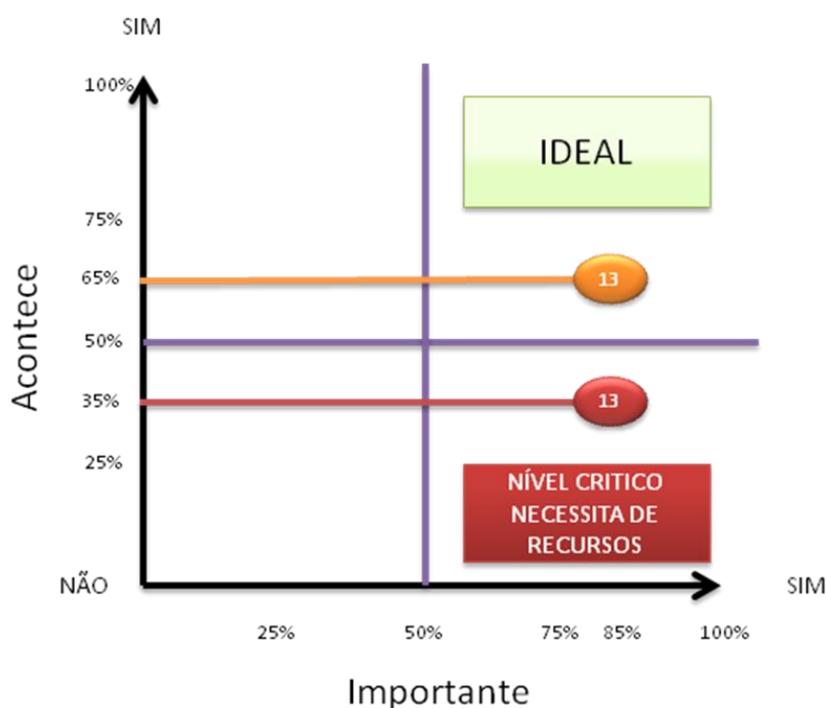


Fonte: Autor

Após análise dos resultados observa – se que a equipe de supervisores faz desde fator uma prática rotineira de trabalho, o que é positivo para unidade caso. Quanto aos trabalhadores, observa – se que a equipe está focada em prol de um bom resultado, atuando coletivamente para resolver as falhas. É importante que estes fatores permaneçam com altos índices de ocorrência, contribuindo para a melhoria da qualidade da informação na unidade caso.

A questão 13 (As informações relevantes são expostas em quadros de aviso?) obteve o maior índice de divergência entre os trabalhadores que responderam o pré-teste. Ela abordou a exposição das informações relevantes em quadros de aviso ou murais (Fontes formais de informação). Aproximadamente 65% dos respondentes apontam a ocorrência, sendo que, 85% acreditam que este fator é importante para que a informação seja disseminada de forma eficaz na unidade caso conforme mostra a Figura 23.

Figura 23 – Moldura analítica questão 13



Fonte: Autor

Deve ser realçado o fato de que para 35% dos trabalhadores a informação considerada importante não é exposta em murais de aviso, fazendo com que as fontes formais de informação deixem de ser utilizadas. A equipe de gestão deverá adotar ações que possam melhorar a comunicação visual nos quadros de aviso, assim como disponibilizar informações transmitidas em reuniões ou treinamentos em suporte físico.

A melhoria da disseminação da informação seja ela, informal ou formal, contribui significativamente com a melhoria da qualidade da informação no contexto organizacional (OLIVEIRA, 2007).

5 CONCLUSÃO

Este trabalho apresentou uma sistemática para o diagnóstico e avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional, com base no modelo proposto por Albrecht (1999), visando diminuir as atrocidades causadas pela falta de qualidade da informação no contexto organizacional.

Os resultados aqui apresentados externalizaram o quão complexo pode ser um fluxo informacional em uma organização. No contexto da organização, a informação é transmitida desde ao alto escalão do Governo do Estado de São Paulo até chegar ao trabalhador da unidade caso. Nesse caminho foram identificadas várias fontes de informação, onde a fonte mais utilizada é a informal. Este tipo de fonte de informação ocorre com maior frequência devida á necessidade de contato face a face entre os trabalhadores para sanar a sua necessidade de informação. Outra característica observada no contexto organizacional foi à velocidade com que as informações devem ser disseminadas, o que impossibilita e inviabiliza tempo para leitura e pesquisa em sites governamentais. Portanto, a conversa face a face alimenta o conhecimento dos trabalhadores da unidade caso. Nesse sentido, é importante que os supervisores observem e trabalhem a integração entre os trabalhadores, visando que a informação flua de forma eficaz e eficiente pela organização. Intervalos como café e almoço são essenciais e devem ser respeitados para este tipo de troca de informação. Reuniões e treinamentos foram apontados como importantes para o processo de comunicação, assim como, o uso de murais de aviso para transmissão da informação. Portanto, estes fatores devem permanecer nos cronogramas de gestão, o fortalecendo dos mecanismos informais para a troca de informações.

Outro fator observado através das visitas realizadas na unidade caso, é que o grupo de trabalhadores possui diversidade de sexo e idade, logo, podem existir pessoas com maior ou menor facilidade em assimilar a informação em suportes físicos, ao invés de fontes informais. Como recomendação sugere – se que os trabalhadores recebam uma quantidade menor de informações simultaneamente, pois o excesso pode causar conflitos informacionais e conseqüentemente levar a erros. Nesse caso, os treinamentos de *feedback* e reciclagem informacional periódicos, podem auxiliar na qualidade da informação em conjunto da ferramenta desenvolvida. Ela será entregue aos gestores da unidade caso e sugere – se que ocorra uma remodelagem conforme o

diagnóstico da qualidade da informação se fizer necessário. Para a reformulação da ferramenta é necessária a observação e compreensão das dificuldades encontradas, além dos possíveis problemas que possam surgir devido à disseminação de informações incorretas.

O método de pesquisa estudo de caso exploratório se mostrou satisfatório, pois permitiu alcançar o objetivo deste trabalho de elaborar e aplicar uma sistemática para o diagnóstico e avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional. Porém, se faz necessário identificar a sua principal limitação, a não viabilidade da generalização dos seus resultados. Também, é importante ressaltar que o fator tempo no desenvolvimento deste trabalho foi um fator complicador, pois haveria a necessidade de se aprofundar as discussões a respeito das comparações entre os métodos de diagnóstico e avaliação disponíveis e a sistemática aqui proposta.

Para complemento deste trabalho sugere – se um estudo mais detalhado sobre os fenômenos na disseminação, assimilação e fontes informacionais da organização como um todo. Assim, um modelo padrão poderá ser elaborado com a finalidade de diagnosticar a qualidade da informação proveniente do Governo Estadual até o término do ciclo do fluxo de informação em cada Unidade de programa.

Conclui-se que os resultados aqui alcançados podem contribuir para conscientizar os trabalhadores sobre a importância da qualidade da informação a eficiência e eficácia da atuação das organizações que prestam serviços baseados em informação ao prover uma sistemática que viabiliza o diagnóstico e avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional.

REFERÊNCIAS

ABIB, G. A qualidade da informação para a tomada de decisão sob a perspectiva do sensemaking: uma ampliação do campo. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 39, n. 3, p.73-82, set/dez. 2010.

ABRAHAM, M.; GALBINSKI, J. **O Impacto da Gestão da Qualidade na Competitividade Empresarial**. Setec Consulting Group: grupo de consultoria, treinamento e auditoria, 2002. Disponível em:
<http://www.setecnet.com.br/artigos/o_impactoda_gestao_da_qualidade_na.pdf>. Acesso em: 27 out. 2011.

ALBRECHT, K. **A terceira revolução da qualidade**. HSM Management, n. 17, ano 3, p. 108-112, nov./dez.1999. Disponível em:
<<http://www.gepeq.dep.ufscar.br/arquivos/ArtigoQualidadedaInformacaoKarlAlbrecht.pdf>> Acesso em: 06 Set 2011.

ALBRECHT, K; BRADFORD, L. J. **Serviços com qualidade**: a vantagem competitiva. São Paulo, Makron Books, 1992.

AMARAL, R. M. **Desenvolvimento e Aplicação de um método para o mapeamento de competências em inteligência competitiva**. 2006. 209 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2006.

AMARAL, R. M. **Gestão por competências em organizações públicas**. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 15., 2008, São Paulo. Anais do XV Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. São Paulo: CRUESP, 2008. p. 1 - 18. Disponível em: <www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2594.pdf>. Acesso em: 16 Maio 2011.

BARRETO, A. A. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 122-127, 1998.

_____. Os destinos da ciência da informação: entre o cristal e a chama.

DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, n. 0, dez. 1999.

Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez99/F_I_aut.htm>. Acesso em: 11 Abril 2011.

_____. Políticas de monitoramento da informação por compressão semântica dos seus estoques. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, abr. 2003. Disponível em:

<http://www.dgz.org.br/abr03/Art_01.htm>. Acesso em: 12 out. 2012.

BASE DE DADOS REFERENCIAIS DE ARTIGOS DE PERIÓDICOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. **Brapci**. Disponível: <<http://www.brapci.ufpr.br/index.php>> Acesso em: 10 jan. 2012.

BEAL, A. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2004. 137p.

BEHR, A.; MORO, E. L. da S.; ESTABEL, L. B. Uma proposta de atendimento às necessidades de informação dos usuários da biblioteca escolar por meio do benchmarking e do sensemaking. **Informação & Informação**, Londrina, v.15, n.1, p. 37-54. Jan/jun. 2010.

BUFREN, L. S.; PEREIRA, E. C. Os profissionais da informação e a gestão de competências. *Perspect.* **Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.9 n.2, p. 170-181. jul/dez. 2004.

CALAZANS, A. T. S. **Construção de um modelo para avaliar a qualidade de informação estratégica**. 2008. 235 f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

CALAZANS, A. T. S.. Qualidade da informação: conceitos e aplicações.

Transinformação, Campinas, v. 20, n. 1, p.29-45, jan/abr. 2008.

CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da qualidade**: conceitos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2010. 241 p.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando pessoas**: como transformar gerentes em gestores e pessoas. São Paulo: Editora Prentice Hall, 2004.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**: para uso dos estudantes universitários. 3. Ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

DUARTE, L. O. B. Informação para negócios na internet: estudo das necessidades informacionais da indústria moveleira de Minas Gerais. **Perspectivas em Ciência da Informação** v.5, n.1, p. 23-40, 2000.

FAVARETTO, F. MATTIODA, R. **Proposta de medição da qualidade da informação**. XII SIMPEP. Bauru, 2005.

FIDELIS, J. R. F.; CANDIDO, C. M. A administração da informação integrada às estratégias empresariais. **Perspectivas em Ciência da Informação** v.11, n.3, p. 424-432, 2006.

FLEISHER, C. S.; BENSOUSSAN, B. E. (Eds.). **Strategic and competitive analysis: methods and techniques for analyzing business**. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. 2002..

FREITAS, A. L. P.; BOL, F. M. C; VIANA, N. R. N. G. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: Um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 3, p.88-102, set/dez. 2008.

FROEMMING, L. M. S. Encontros de serviços em uma instituição **de ensino superior**. Tese (Doutorado). - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001.

GRIEBELER, D. **Qualidade na prestação de serviços fisioterápicos**: Um estudo de caso sobre expectativas e percepções de clientes. 2006. 112 f. Dissertação (Mestrado) - Departamento de Pós Graduação em Engenharia de Produção, UFSM, Santa Maria, RS, 2006

LE COADIC, Y. F. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.
LESCA, H.; ALMEIDA, F. C. Administração estratégica da informação. **Revista de administração**, São Paulo, v. 29, n. 3, p. 66-75, jul/set. 1994.

LIMA, T. C. S.; MIOTO, R. C. T. Methodological procedures in the construction of scientific knowledge: bibliographic research. **Revista katálysis** , Florianópolis, v. 10, n. spe, 2007 .

LIRA, W. S; CANDIDO, G. A; ARAUJO, G. M; BARROS, M. Processo de decisão do uso da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n.2, p.64-80, maio/ago.2007. Disponível em:
<<http://www2.eci.ufmg.br/pcionline/viewarticle.php?id=543>>. Acesso em: 15 nov. 2012.

MALHEIROS, Z. M. **Avaliação da qualidade da informação em websites de clínicas e consultórios odontológicos**. 2011. 135 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós-graduação em Ciências Odontológicas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**: metodologia, planejamento, execução, análise. São Paulo, Atlas, 1994.

MICHAELIS Moderno Dicionário da Língua Portuguesa – On-line. Disponível em:
< <http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=qualidade> > Acesso em 27 out 2011.

MIGUEL, P. A. C. Estudo de caso na engenharia de produção: estruturação e recomendações para sua condução. **Produção**, v. 17, n. 1, p. 216-229, jan/abr, 2007.

NASCIMENTO, R. B. do; TROMPIERI FILHO, N.; BARROS, F. G. F. Avaliação da qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação universitárias. **Transinformação**, Campinas, v. 17, n. 3, p. 235-251, set./dez. 2005. Disponível em: <<http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewissue.php?id=11#Artigos>>. Acesso em: 30 ago. 2012.

OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Sistemas**: organização e métodos. 14.ed. São Paulo: Atlas, 2004.

OLIVEIRA, F. F. de. **Proposta de um método de avaliação da qualidade da informação em sistemas de gestão**: aplicação no processo de desenvolvimento de produtos. 2007. 184 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós-graduação em Engenharia de Produção e Sistemas, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2007

OLIVEIRA, W. J. de. **Segurança da informação**: técnicas e soluções. Florianópolis: Visual Books, 2001.

PALADINI, E. P. **Avaliação Estratégica da Qualidade**. São Paulo: Atlas, 2002. 246 p.

PEREIRA, J. C. L. **Necessidades, busca e uso da informação**: estudo de caso em um setor de help desk de indústria cimenteira multinacional. 2008. 129 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, 2008.

PLETSCH, E. **O Fluxo de Informações como apoio à Tomada de Decisão**: o caso da Central de Atendimento da Telet S/A. 2003. 105 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003.

SÊMOLA, M. **Gestão da segurança da informação**: uma visão executiva. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

SORDI, J. O. de; MEIRELES, M. A. Processo de gestão da informação em localidade com: extrapolando benefícios para o contexto do órgão gestor. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 16, n. 4, p.119-149, 2011.

SOUSA, A. J. F. DE; AMARAL, S. A. DO. Qualidade da informação e intuição na tomada de decisão organizacional. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 16, n. 1, p.133-146, 2011.

SUGAHARA, C. R.; VERGUEIRO, W. Aspectos conceituais e metodológicos de redes sociais e sua influência no estudo de fluxos de informação. **Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 7, n 2, p.102-117, jan/ jun. 2010.

TALAMO, M. F. G. M. A pesquisa: recepção da informação e produção do conhecimento. **DataGramZero**: revista de ciência da informação, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, abr. 2004. Disponível em: < http://www.datagramazero.org.br/abr04/Art_01.htm>. Acesso em: 24 Maio 2011.

TEIXEIRA, R. de F.; PACHECO, M. E. C. Jan/mar 2005. Pesquisa social e a valorização da abordagem qualitativa no curso de administração: a quebra de paradigmas científicos. **Cadernos de Pesquisa em Administração**. São Paulo: FEA/USP, v.12, n.1.

TERENCE, A. C; FILHO, E. E. Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais. XXVI ENEGEP, Fortaleza, 2006.

TRINDADE, A. L. B. **Atributos para avaliação da qualidade da informação nos ambientes de intranet no contexto da gestão do conhecimento**. 2008. 201 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós-graduação em Administração e Negócios, Pontifícia Universidade Católica – Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008.

VALENTIM, M. L. P.; WOIDA, L. M. Cultura Organizacional no Processo de Inteligência Competitiva. **Datagramazero**: Revista de Ciência da Informação, v. 5, n. 4, p.1-7, 2004.

VITAL, L. P; FLORIANI, V. M; VARVAKIS, G. Gerenciamento do Fluxo de Informação como Suporte ao Processo de Tomada de Decisão. **Informação e Informação**, Londrina, v. 15, n. 1, p.85-103, jan. 2010.

APÊNDICE A

Este questionário tem a finalidade de avaliar a Qualidade da Informação em seu posto de trabalho.

As respostas são individuais e não é necessária a sua identificação.

Caso tenha dúvidas sobre as questões procure imediatamente o responsável pelo questionário.

Instruções para responder:

Assinale somente uma resposta que corresponda a sua visão do conceito em seu ambiente de trabalho;

É necessário que todas as questões sejam respondidas.

1 - Percepção = Responda conforme sua visão, como é atualmente, como você observa o item.

2 - Expectativa = Responda o que você espera; se considera importante para o seu ambiente de trabalho.

	Questões sobre a percepção e expectativa do ambiente informacional do seu trabalho	No seu trabalho este fator ocorre? (Sua percepção)	Considera importante que isso ocorra? (Sua expectativa)
01	Incentivo de acesso à informação	()Sim () Não	()Sim () Não
02	Livre acesso a informação relevante	()Sim () Não	()Sim () Não
03	Proteção a informação sigilosa	()Sim () Não	()Sim () Não
04	Reuniões em grupo	()Sim () Não	()Sim () Não
05	Treinamentos	()Sim () Não	()Sim () Não
06	Grande volume de informação	()Sim () Não	()Sim () Não
07	Facilidade de acesso às fontes de informação	()Sim () Não	()Sim () Não
08	Eficácia na transmissão da informação	()Sim () Não	()Sim () Não
09	Os trabalhadores recebem informação necessária para um bom desempenho profissional	()Sim () Não	()Sim () Não
10	O supervisor transmite a informação de forma clara	()Sim () Não	()Sim () Não
11	Quando uma informação é transmitida de forma errada, existe o <i>feedback</i> por parte dos supervisores para corrigir o erro	()Sim () Não	()Sim () Não
12	Quando uma informação é transmitida de forma errada, existe o <i>feedback</i> por parte dos outros companheiros de trabalho	()Sim () Não	()Sim () Não
13	As informações relevantes são expostas em quadros de aviso	()Sim () Não	()Sim () Não
14	Os trabalhadores estão capacitados a informar corretamente o cliente	()Sim () Não	()Sim () Não
15	Os trabalhadores trocam informações sobre novos serviços	()Sim () Não	()Sim () Não
16	Os colegas de trabalho transmitem a informação de forma clara	()Sim () Não	()Sim () Não
17	Existe confiança na informação transmitida pelos supervisores	()Sim () Não	()Sim () Não
18	Existe confiança na informação transmitida pelos trabalhadores	()Sim () Não	()Sim () Não

APENDICE B

Moldura analítica

