



# XXI ENANCIB

Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

50 anos de Ciência da Informação no Brasil:  
diversidade, saberes e transformação social

Rio de Janeiro • 25 a 29 de outubro de 2021

## XXI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXI ENANCIB

### GT 4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

#### COMPORTAMENTO INFORMACIONAL EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA

##### *INFORMATIONAL BEHAVIOR IN A PUBLIC UNIVERSITY*

**Sara Salsa Papaleo** – Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)

**Luciana de Albuquerque Moreira** - Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)

#### **Modalidade: Trabalho Completo**

**Resumo:** A rotina administrativa da Universidade Federal do Rio Grande do Norte trabalha com um conjunto de sistemas, dentre eles o Mesa Virtual, que foi criado para gerenciar processos e documentos eletrônicos. Este trabalho investigou o comportamento informacional dos servidores no que tange à utilização do Mesa Virtual. O objetivo foi analisar o comportamento informacional dos servidores técnico-administrativos frente à introdução desta nova ferramenta, tendo como base o modelo de Wilson (1981) e almejando a elaboração de uma proposta de intervenção. Para tal, foram traçados objetivos específicos, ei-los: a) Entender as necessidades informacionais dos servidores com relação ao uso do Mesa Virtual; b) Identificar os canais e fontes de informação mais utilizados pelos servidores; c) Caracterizar o processo de busca e uso das informações, identificando as práticas de busca e possíveis barreiras percebidas pelos servidores. Foi realizada uma pesquisa aplicada, descritiva e qualitativa, na qual foram entrevistados 14 técnicos administrativos e cujo material foi interpretado a partir da análise de conteúdo. Os resultados apontaram que as necessidades informacionais dos servidores não estão restritas à adaptação tecnológica; que eles recorrem a fontes diversificadas, incluindo pessoas como fontes de informação; e, que enfrentam barreiras tanto ambientais (expressivamente mais presentes), quanto pessoais e sociais. As ações propostas para serem implementadas no Mesa Virtual envolvem uma seção de Perguntas Frequentes, uma Carta de Serviços, e a proposição de uma equipe que promova o treinamento “in loco”, além da sugestão de ações de revisão e atualização futuras.

**Palavras-chave:** comportamento informacional; modelo de Wilson; necessidade de informação; sistema mesa virtual.

**Abstract:** The Federal University of Rio Grande do Norte works with a set of administrative systems, one of them was developed to manage electronic documents and processes, it is named Virtual Desk. This work investigated the informational behavior of government employees due to the use of the Virtual Desk. The main purpose was to analyze the informational behavior of administrative staff regarding the new tool, based on Wilson’s model (1981) and aiming an intervention proposal. In order to this, specific objectives were outlined: a) understanding staff’s informational needs regarding the use of the Virtual Desk system; b) Identifying the most used information channels and sources; c) Characterizing the process of information seeking and information use, identifying search practices and barriers. An applied, descriptive and qualitative research was carried out, in which 14 administrative staff were interviewed and whose material was interpreted from the content analysis.

The results showed that the informational needs of the group are not only related to technological adaptation; that they use various sources of information, including people as so; and that there are environmental (the most significant), personal and social barriers. The proposal includes: Frequently Asked Questions, Letter of Services, the suggestion of a “in loco” training team, and for the future, seasonal review and update.

**Keywords:** informational behavior; Wilson's model; information need; virtual desk system.

## 1 INTRODUÇÃO

É inegável a importância da informação e do conhecimento para as instituições no mundo hodierno, tais elementos definem a direção das organizações e respaldam suas decisões estratégicas; análises equivocadas do contexto organizacional interno e do ambiente externo podem custar a sobrevivência de uma empresa. Tal importância foi acentuada com a disseminação e os avanços das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), pois uma quantidade cada vez maior de informações consegue ser produzida e rapidamente difundida na sociedade.

A concorrência das empresas, então, está pautada nas habilidades de “adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz” (MCGEE; PRUSAK, 1994, p. 3), pois as pessoas passaram a lidar com um elevado volume de dados e informações nos seus contextos de trabalho. Diante da enxurrada informacional, as organizações, além de filtrar as informações que são úteis, precisam saber administrá-las para que sejam aliadas na consecução dos objetivos organizacionais.

Considerando esse cenário atual, este artigo aborda os resultados de uma pesquisa de mestrado profissional que buscou analisar o comportamento informacional dos servidores técnico-administrativos da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), diante da introdução de um novo sistema na rotina de trabalho, chamado Mesa Virtual, tendo como base o modelo de Wilson (1981) e com vistas à elaboração de uma proposta de intervenção. Para viabilizar o alcance foram traçados como objetivos específicos: (A) Entender as necessidades informacionais dos servidores com relação ao uso do sistema Mesa Virtual; (B) Identificar os canais e fontes de informação mais utilizados pelos servidores; (C) Caracterizar o processo de busca e uso de informações, identificando as práticas de busca e possíveis barreiras percebidas pelos servidores. Ao final da pesquisa, condizente com um mestrado profissional, uma proposta de intervenção foi sugerida.

Para dar um panorama geral do contexto administrativo da UFRN, é preciso dizer que essa Universidade trabalha com um conjunto de sistemas computacionais, desenvolvidos para utilizar a informatização na rotina institucional, facilitando as atividades meio e fim da organização. Existe um grupo de sistemas principais e eventualmente subsistemas vão sendo desenvolvidos e incorporados ao conjunto. O Mesa Virtual é uma das novas ferramentas - recém adicionado ao SIPAC<sup>1</sup> à época da realização da pesquisa - e consiste em um ambiente para abertura, gestão e tramitação de processos e documentos eletrônicos. Embora tenha sido introduzido aos servidores em 2017 (UFRN, 2017), só ganhou notoriedade quando a UFRN instituiu a transição obrigatória de seus processos para o meio eletrônico, o que ocorreu no segundo semestre de 2018. A pesquisa aqui apresentada foi realizada ao longo de 2019, quando as funcionalidades do Mesa Virtual ainda eram uma novidade para os servidores.

## **2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E A ESCOLHA DO MODELO**

Thomas Wilson, um dos principais pesquisadores acerca do comportamento de busca por informação (BERTI; ARAÚJO, 2017), define o termo comportamento informacional da seguinte maneira:

Comportamento informacional é a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação, incluindo tanto a busca de informação ativa e passiva, e, o uso da informação. Assim, inclui a comunicação face a face com os outros, bem como a recepção passiva de informações, como, por exemplo, assistir a anúncios de TV, sem qualquer intenção de agir com base nas informações fornecidas (WILSON, 2000, p. 49, tradução nossa).

A busca por informação está relacionada com o reconhecimento de uma necessidade, pois essa identificação atua como um gatilho, motivando o indivíduo a completar seu conhecimento. De modo geral, as necessidades informacionais se referem a certa insuficiência de informação sobre um dado fenômeno, objeto ou acontecimento; que são inerentes ao ser humano e se manifestam através do comportamento informacional, o qual visa suprir a carência informativa e satisfazer o usuário de informação (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Na literatura que aborda o comportamento do sujeito para com a informação é possível encontrar diversos modelos teóricos que tratam da conduta informativa, propostos

---

<sup>1</sup> Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos

por diferentes autores. Este trabalho tece as análises à luz do modelo de Wilson (1981), um dos modelos mais conceituados dentro do campo (GONZÁLES TERUEL, 2005).

A escolha pelo modelo de Wilson (1981) foi pautada nos elementos que este explora, como o papel social do sujeito e as possíveis barreiras enfrentadas na busca da informação, que são elementos significativos para a realidade investigada, afinal “a elaboração e utilização dos modelos acham-se assim comprimidas entre as exigências da teoria e a necessária adequação ao objeto de conhecimento” (LOPES, 2005, p. 114).

Embora estudos acerca do comportamento informacional não sejam recentes, ainda não há tanta aplicação no âmbito organizacional, conforme demonstrado pela Revisão Sistemática da Literatura desenvolvida por Rodrigues e Cardoso (2017), que atualizaram o estado da arte deste campo considerando as publicações brasileiras. Essas autoras comprovaram que a maior parte das publicações acerca do comportamento informacional tem cunho teórico – artigos de revisão ou conceituais - e que, dos artigos que são fruto de pesquisas aplicadas, há predominância da biblioteca universitária como objeto dos estudos.

### **3 CAMINHO METODOLÓGICO**

Em um primeiro momento foi feita uma revisão bibliográfica para apropriação do tema e elaboração do instrumento de pesquisa. Em seguida, foi realizada uma pesquisa aplicada, de abordagem qualitativa, com finalidade descritiva e recorte transversal.

O desenho metodológico se configura como estudo de caso, pois a pesquisa investigou o fenômeno do comportamento informacional circunscrito ao funcionalismo técnico administrativo da UFRN, considerando que os servidores compartilham - cada qual a sua maneira - a realidade institucional de adoção de um novo sistema. Essa investigação foi tecida a partir do relato subjetivo dos servidores, observação e de documentações. A análise dos dados foi feita seguindo a análise de conteúdo proposta por Bardin (1979) e com base nos resultados foi elaborada uma proposta de intervenção.

A fim de alcançar diferentes contextos, foram entrevistados 2 servidores de cada centro da UFRN, campus Natal, totalizando 14 pessoas. Respeitando o anonimato das fontes, conforme garantido aos participantes, os nomes dos entrevistados foram substituídos por letras seguindo a sequência do alfabeto, ou seja, foram nomeados de A a N.

#### 4 RESULTADOS OBTIDOS

Os sujeitos da pesquisa estão distribuídos entre as idades de 24 até 54 anos, sendo 8 homens e 6 mulheres; a faixa etária de maior concentração de entrevistados é dos 30 aos 39 anos de idade - o que é coerente com a realidade da instituição, visto que até outubro de 2018 a UFRN contava com uma população de 3090 servidores técnicos, de variada faixa etária, mas com maior concentração no intervalo de 30 a 39 anos (UFRN, 2018). O Quadro 1 a seguir resume o perfil dos participantes.

Quadro 1 - Caracterização dos participantes

Nome	Idade	Tempo na UFRN	Cargo	Escolaridade / Área	Sexo
A	51	15 anos	Assistente	Especialização/Administração	M
B	30	7 meses	Assistente	Sup. Comp. /Direito	F
C	52	14 anos	Assistente	Mestrado/Economia	F
D	30	1 ano e 3 meses	Assistente	Sup. Comp. /Ciências Sociais	M
E	36	10 anos	Assistente	Doutorado/ Letras	M
F	44	2 meses	Assistente	Sup. Comp. / Direito	F
G	32	5 meses	Assistente	Sup. Comp. / Administração	F
H	25	1 ano e 6 meses	Assistente	Sup. Comp. / Eng. Produção	F
I	34	4 anos	Auxiliar	Especialização/ Direito	M
J	28	3 anos e 7 meses	Assistente	Sup. Comp. /Psicologia	F
K	54	27 anos e 6	Assistente	Especialização/ Contabilidade	M
L	29	7 anos e 7 meses	Auxiliar	Sup. Comp./Direito	M
M	24	1 ano e 6 meses	Assistente	Sup. Incompleto/Geologia	M
N	30	7 anos	Assistente	Sup. Comp./Biomedicina	M

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

É válido notar que embora a formação dos entrevistados permeie diferentes áreas do conhecimento, nenhum deles possui uma formação intimamente relacionada com tecnologias da informação (como Ciência da Computação, Engenharia de Software, etc.). Por outro lado, algumas capacitações rápidas para o Mesa Virtual já haviam sido oferecidas na instituição e dos 14 participantes, 11 deles já haviam feito alguma, enquanto 3 entrevistados não haviam realizado qualquer capacitação com esse teor (os entrevistados F, G e H).

##### 4.1 Necessidades informacionais

Foi possível identificar nas falas dos entrevistados que estes possuem tanto necessidades informacionais relativas à operacionalização dentro do sistema, quanto aos fluxos na instituição, e quanto a especificidades de procedimentos e processos.

No que tange à operacionalização do sistema, as necessidades de informação envolvem dificuldade para localizar funções e informações na interface, bem como situações em que, apesar de identificar a funcionalidade, encontram outras lacunas decorrentes do sistema para a completa execução da tarefa (por exemplo, não saber quais são os tipos de documento que o sistema permite incluir). Mas, além dessas, foram percebidas necessidades informacionais sobre os trâmites na instituição (fluxo), bem como particularidades burocráticas, como, por exemplo, saber a documentação exigida para cada tipo de processo.

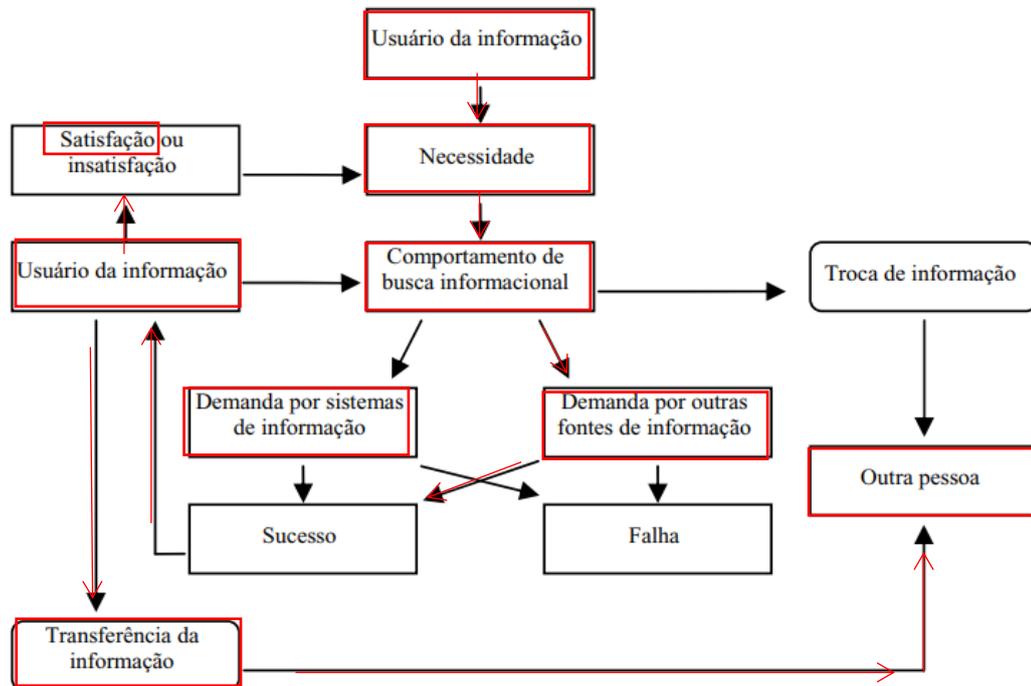
Assim, as necessidades do grupo que estão relacionadas com o Mesa Virtual transcendem a utilização do sistema em si e permitem perceber que apenas esforços no sentido de adaptação tecnológica não serão suficientes para a plena satisfação dos usuários.

Cabe aqui notar a aplicabilidade do primeiro diagrama do modelo de Wilson (1981), pois as falas dos entrevistados nos permitem visualizar as etapas e as inter-relações que são representadas no esquema. A fala do entrevistado K, é um exemplo:

Nós criamos um processo lá no nosso setor e esse processo foi encaminhado, depois esse processo foi devolvido por insuficiência de documento [...] e eu não tinha conhecimento de como incluí-lo, aí busquei de mil e uma formas, não consegui, aí foi quando eu descobri por meio do Youtube que ele ensinava como é que faria a inserção de um documento em um processo já criado. [...] E aí quando a menina [colega de trabalho] chegou eu fiz a pergunta a ela, se ela sabia como incluir, ela disse “não, não sei não”, eu aproveitei e compartilhei essa novidade (ENTREVISTADO K, 2019).

A Figura 1 mostra o primeiro diagrama do modelo de Wilson (1981), realçando as principais etapas mencionadas.

Figura 1 – Diagrama 1 do modelo de Wilson (1981)



Fonte: Wilson (1981 apud MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 121, grifo nosso).

O participante traz à tona elementos que abordam suas necessidades informacionais, seu comportamento de busca e as fontes de informação: Ao se deparar com a insuficiência de informações para cumprir determinada tarefa, o sujeito se engajou na busca, recorrendo a várias estratégias ou possíveis fontes de informação – como sugere a expressão ‘busquei de mil e uma formas’ –, até encontrar uma que conseguisse suprir sua lacuna, permitindo que finalizasse sua tarefa. Por fim, além de utilizar a informação e satisfazer sua necessidade, compartilhou-a com sua colega de trabalho, transferindo a informação.

#### 4.2 Fontes de informação

Quanto às fontes de informação, os resultados indicam que o grupo pesquisado utiliza variados formatos de fontes internas - formais, informais e pessoais. A utilização dessas fontes depende, entre outros fatores, das características do problema. Os resultados não indicam a utilização de fontes externas à instituição<sup>2</sup>.

Aa fontes de informação que os entrevistados mencionaram consultar, em menor ou maior grau, para as atividades de trabalho são: Colegas próximos; Pessoas mais experientes; Pessoas especialistas em um dado processo; Manual interno criado no próprio setor; Central

<sup>2</sup> Embora alguns participantes façam uso de um canal do Youtube, este é um canal cujo conteúdo é alimentado por funcionários da UFRN, ou seja, é apenas disponibilizado em uma plataforma externa.

telefônica da SINFO<sup>3</sup>; Vídeos da SINFO no canal do Youtube; Capacitações; Pesquisas por processos antigos no próprio sistema; PDF de capacitações; Página de suporte aos sistemas da SINFO; Regimentos e Resoluções; Ofícios e Memorandos; Manual de procedimentos do Departamento de Administração Pessoal; Abertura de chamados (solicitações para a SINFO).

#### 4.3 Comportamento de busca

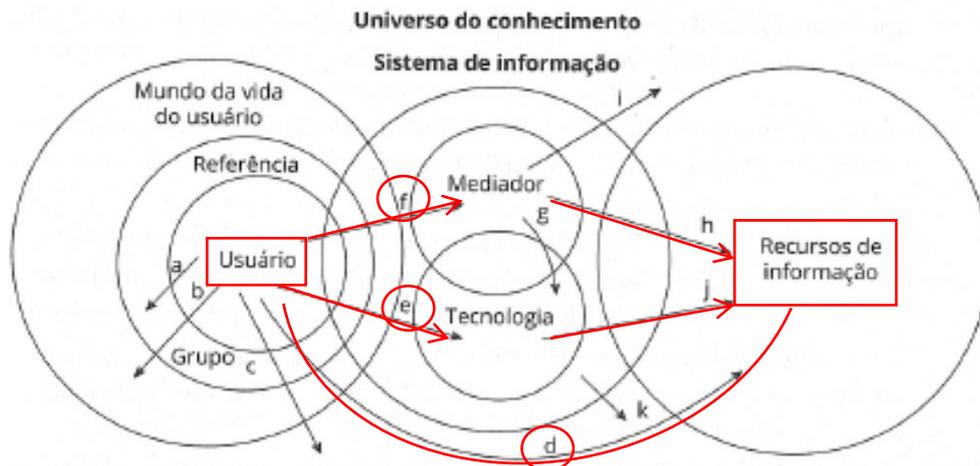
Com relação ao comportamento de busca, e tendo em vista que as escolhas adotadas permeiam as fontes de informação, o material empírico apontou que a conduta dos entrevistados pode ser agrupada em três categorias, quais sejam: utilização de pessoas como fontes de informação; busca de informações nos canais institucionais, e, desenvolvimento de estratégias alternativas aos canais institucionais. Todos os entrevistados disseram recorrer a outros servidores quando se deparam com situações de incerteza - ou seja, 100% deles utilizam pessoas como fontes de informação. Foi possível perceber a valorização das relações, sendo o contato interpessoal muitas vezes tido como a opção mais útil.

É válido perceber que os servidores adotam comportamentos de busca variados e fazem uso de diferentes fontes, o que reforça o apontado no segundo diagrama do modelo de Wilson (1981), Figura 2, que representa a variedade de caminhos possíveis no processo de busca por informação. Ao incluir esse diagrama no seu modelo, o autor realça a multiplicidade de rotas possíveis que o usuário pode seguir ao se engajar na busca por informação – pode, por exemplo, utilizar estratégias independentes, sem necessitar de mediação, utilizar estratégias que dependem de mediação ou de um sistema de informação com tecnologia sofisticada.

---

<sup>3</sup> Super Intendência de Informática da UFRN, é a unidade responsável por desenvolver, aperfeiçoar e manter os sistemas.

Figura 2 – Diagrama 2 do modelo de Wilson (1981)



Fonte: Wilson (1981 apud CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 93, grifo nosso).

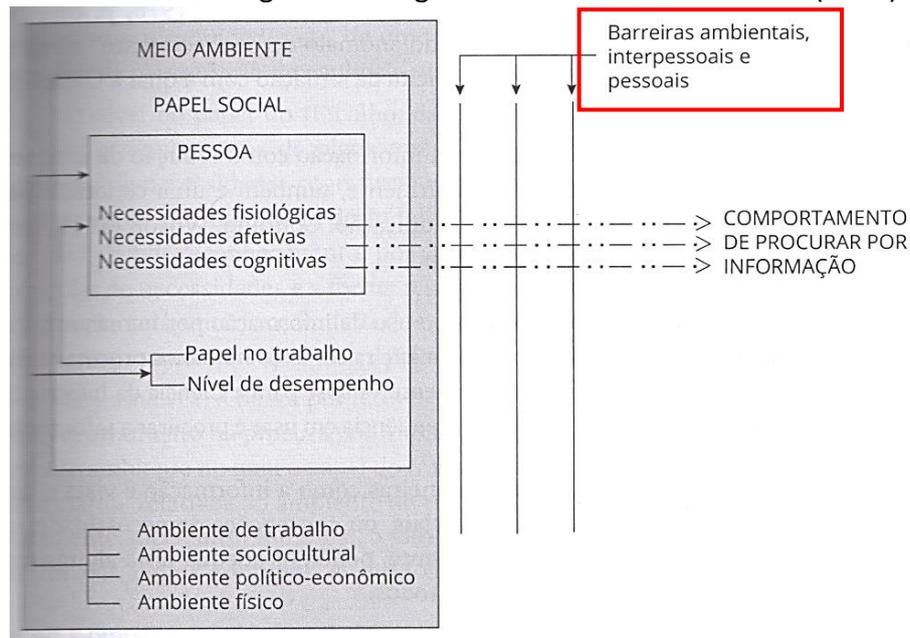
O diagrama 2 não é fácil de entender sem uma legenda explicativa, uma vez que tenta representar diversas realidades possíveis em uma única figura, afinal, como o próprio autor afirma, “É difícil em qualquer diagrama bidimensional transmitir a complexidade do mundo ‘real’ e os elementos abstratos desse mundo real” (WILSON, 1981, p. 5, tradução nossa), mas associando-o ao caso concreto, percebe-se sua aplicabilidade e coerência.

#### 4.5 Barreiras

Com relação às barreiras que dificultam o engajamento do usuário no comportamento de busca, nas falas dos entrevistados foi possível identificar referências tanto a barreiras pessoais, como ambientais e sociais. As barreiras pessoais e sociais apareceram de maneira mais pontual, enquanto as barreiras ambientais foram mais expressivas e variadas.

De acordo com Wilson (1981), muitas variáveis podem atrapalhar, desestimular ou impedir o comportamento de busca informacional, por isso, no terceiro diagrama do seu modelo, trazido na Figura 3, o autor elencou três dimensões que podem funcionar como obstáculos: aquelas decorrentes de aspectos pessoais; de aspectos ambientais e de aspectos interpessoais (ou sociais). A análise do conteúdo das entrevistas permitiu identificar que os servidores vivenciam os três tipos descritos no modelo.

Figura 3 – Diagrama 3 do modelo de Wilson (1981)



Fonte: Wilson (1981 apud CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 95, grifo nosso).

As barreiras pessoais identificadas na pesquisa estão associadas a crenças sobre ter dificuldade para aprender e para adaptação a tecnologias. As barreiras ambientais encontradas envolvem, dentre outros aspectos, a falta de objetividade das fontes; a desatualização dos números de telefone da UFRN; constantes mudanças nos procedimentos, que fazem com que as informações das fontes fiquem obsoletas, desatualizadas (inclusive as fontes institucionais); elevada concorrência para realizar a capacitação; além do apontamento de que a interface seria pouco intuitiva e com informações escondidas. Por fim, as barreiras sociais foram relacionadas às dificuldades envolvendo a troca de informações com outros servidores e a competitividade entre as pessoas.

## 5 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

Com base nos achados e nas análises realizadas, balizadas pela literatura, foi elaborada uma proposta com ações cuja execução não requer demasiada tecnologia ou grande volume de recurso financeiro, de modo que são possibilidades reais para o cenário estudado.

Para o curto prazo, a proposta inclui a construção de uma seção de Perguntas Frequentes abordando questões operacionais, ou seja, fornecendo informações sobre a utilização do sistema em si; a disponibilização de uma Carta de Serviços, onde seja possível pesquisar informações relevantes sobre os procedimentos e fluxos, e, a disponibilidade de uma equipe que promova o treinamento “in loco”, a partir da solicitação das unidades.

Pensando no longo prazo, sugerimos ações de revisão periódica das fontes de informação para atualizá-las quando houver qualquer eventual alteração nos procedimentos.

### **5.1 Perguntas Frequentes**

A construção de uma seção de Perguntas Frequentes ajudaria não apenas os técnicos administrativos que lidam com o sistema no cotidiano, mas também aqueles usuários que acessam o Mesa Virtual esporadicamente, como no caso de professores que precisam assinar documentos ou declarar ciência em processos. Nesta seção o usuário teria acesso a um esquema rápido para problemas específicos, como por exemplo, “Como assinar um documento”. Recomendamos que as respostas utilizem, quando possível, imagens da tela e ícones indicativos para situar o usuário na interface.

Tendo em vista que este projeto entrevistou uma pequena parcela dos técnicos administrativos, e que essa amostra não deve ser considerada suficiente para montar a listagem de perguntas e respostas, faz-se necessário escutar mais funcionários. Sugerimos um levantamento por meio de uma breve pesquisa com uma parcela significativa de servidores (incluindo também professores e outros cargos que por ventura precisem utilizar o sistema).

### **5.2 Carta de Serviços**

A seção de Perguntas Frequentes atenderia às demandas referentes à operacionalização do sistema, enquanto a Carta de Serviços estaria voltada para deficiências relativas aos fluxos e detalhes dos procedimentos, conforme também apontaram os resultados da pesquisa realizada.

Wilson (1981) aponta que muitas vezes as decisões são tomadas sem que o indivíduo tenha pleno domínio das informações que seriam necessárias, o que pode incorrer em erros. Nos relatos, os entrevistados expuseram que eventualmente enfrentam situações de atrasos e retrabalhos. A oferta de uma fonte consultiva tem o potencial de minimizar essas dificuldades e aperfeiçoar a rotina de trabalho dos servidores.

Indicamos, então, a disponibilização de uma cartilha que possa funcionar como um guia/manual, onde os serviços sejam discriminados e as informações pertinentes sejam oferecidas de maneira resumida, clara e objetiva, para que os servidores possam consultar os principais elementos dos processos e procedimentos mais comuns na Universidade, cujos trâmites perpassam o Mesa Virtual.

Elaboramos um possível layout para a cartilha, dentro do próprio sistema principal que dá acesso ao Mesa Virtual. Ao clicar na opção Carta de Serviços o usuário teria acesso a um menu com os serviços, como mostra a Figura 4.

Figura 4 – Protótipo da Carta de Serviços

The screenshot displays the UFRN - SIPAC system interface. At the top, the header includes the system name, session time, and navigation options like 'Módulos', 'Caixa Postal', 'Portal Admin.', 'Mesa Virtual', and 'Carta de Serviços'. A red arrow points to the 'Carta de Serviços' link. The main content area is titled 'Carta de Serviços' and features a grid of service buttons. The right sidebar provides user profile information, process counts, document counts, and functional data for the server.

Carta de Serviços			
AFASTAMENTO DO PAÍS POR ATÉ 30 DIAS	AFASTAMENTO DO PAÍS POR MAIS DE 30 DIAS	AFASTAMENTO PARA O EXERCÍCIO DE MANDATO ELETIVO	APOSENTADORIA
AUXÍLIO FINANCEIRO	AVERBAÇÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO	CONTRATAÇÃO DE PROFESSOR TEMPORÁRIO	DIÁRIAS
ESTÁGIO PROBATÓRIO	EXONERAÇÃO DE CARGO EFETIVO	HORÁRIO ESPECIAL PARA ESTUDANTES	INCENTIVO À QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL (Técnico-administrativo)
INCLUSÃO DE DEPENDENTES	LICENÇA PARA CAPACITAÇÃO	LICENÇA PARA O SERVIÇO MILITAR	LICENÇA PARA TRATAR DE INTERESSE PARTICULAR
LICENÇA POR AFASTAMENTO DE CÔNJUGE / COMPANHEIRO	PASSAGEM	PROGRESSÃO HORIZONTAL (Docente)	PROGRESSÃO POR CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL (Técnico-Administrativo)
PROGRESSÃO VERTICAL POR TITULAÇÃO (Docente)	REMOÇÃO	RESULTADO DE ELEIÇÃO	VACÂNCIA

**PROCESSOS**  
2 (Download) 95 (Home)

**DOCUMENTOS**  
0 (Download) 5 (Home) 0 (Document)

**DADOS FUNCIONAIS DO SERVIDOR**  
Categoria: Técnico Administrativo  
Cargo: ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO  
Vínculo: Ativo Permanente  
Lotação: CCET - DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E MATEMÁTICA APLICADA (12.05)

**Gastos no Exercício**  
MATERIAL DE CONSUMO  
EQUIP. MATERIAL PERMANENT  
CUSTEIO PASSAGENS  
LOC. MÃO-DE-OBRA  
AUX. FINANCEIRO ESTUDANTE  
SERV. PESSOA JURÍDICA  
INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES

Fonte: Elaborado pela autora (2019)

Ao clicar em um dos serviços, a ideia é que o sistema abra um quadro-resumo com as principais informações acerca do processo ou serviço selecionado. A Figura 5 a seguir ilustra tal quadro, mostrando as informações pertinentes acerca de um dado processo que será aberto no Mesa Virtual.

Figura 5 – Protótipo da Carta de Serviços: Exemplo de serviço detalhado

**UFRN - SIPAC** - Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos Tempo de Sessão: 00:50 --- MUDAR DE SISTEMA --- SAIR

ORÇAMENTO: 2019 Módulos Caixa Postal Portal Admin.  
Alterar senha Mesa Virtual Carta de Serviços

### Carta de Serviços - Progressão por capacitação profissional

**PÚBLICO:**  
Técnicos administrativos ativos

**EXECUÇÃO NO SISTEMA**  
Abrir processo (Mesa Virtual) na secretaria da unidade do interessado; anexar os documentos exigidos; enviar para a Coordenadoria de Capacitação e Educação Profissional (unidade 11.65.06.03)

**REQUISITOS**  
- Abrir processo administrativo na unidade de lotação do servidor, observado o interstício de 18 meses de uma progressão para outra.  
- Só serão contabilizados cursos realizados após ingresso no serviço público

**DOCUMENTOS BÁSICOS**  
- Requerimento (obtido através de: SIGRH / Documentos / Formulários / Requerimentos / / Requerimento de progressão por capacitação).  
- Certificado (s) de conclusão do(s) curso(s) com a carga horária equivalente ao nível que desejar fazer a progressão.

**FLUXO**

```
graph LR; A[Coordenadoria de Capacitação e Educação Profissional (DDP)] --> B[Coordenadoria de Provisões e Controle de Cargos (DAP)]; B --> C[Coordenadoria de Pagamento de Servidores Ativos (DAP)]; C --> D[Coordenadoria (DAP)]
```

**LEGISLAÇÃO**  
- Decreto nº. 11.091, 12 de Janeiro de 2005;  
- Decreto nº. 5.824, de 29 de Junho de 2006;  
- Decreto nº. 5.707, de 23 de fevereiro de 2006;  
- Parecer nº. 621/2009-ASJUR

**Caixa Postal**  
Trocar Foto  
Editar Perfil  
Alterar Senha

Licitações em Processamento no DMP Minutas de Contratos  
MEMO Consulta de Editais

**PROCESSOS**  
2 95

**DOCUMENTOS**  
0 5  
0

**DADOS FUNCIONAIS DO SERVIDOR**  
Categoria: Técnico Administrativo  
Cargo: ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO  
Vínculo: Ativo Permanente  
Lotação: CCET - DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E MATEMÁTICA APLICADA (12.05)

**Gastos no Exercício**  
MATERIAL DE CONSUMO  
EQUIP. MATERIAL PERMANENT  
CUSTEIO PASSAGENS  
LOC. MÃO-DE-OBRA  
AUX. FINANCEIRO ESTUDANTE  
SERV. PESSOA JURÍDICA  
INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÃO

SIPAC | Superintendência de Informática - (84) 3215-3148 | Copyright © 2005-2019 - UFRN - sipac03-producao.info.ufrn.br.sipac03-producao - v5.1.0

Fonte: Elaborado pela autora baseado em UFRN (2019)

Tendo em vista a variedade de processos com os quais os servidores têm de lidar na rotina administrativa, percebe-se que esse grupo trabalha com uma quantidade elevada de informações, e com esse incremento poderiam contar com uma fonte consultiva direta, reunindo os principais elementos de cada procedimento ou processo. Dessa forma a organização pode manter as informações relevantes acessíveis aos seus colaboradores. Pois, como apontam Rodrigues e Blattmann (2014), elementos como a acessibilidade são fundamentais para a utilização eficiente da informação.

Assim, para garantir o devido uso da informação, é necessário agregar valor e, para isso, é importante que a informação esteja de acordo com o contexto em que se encontra a organização, que seja correta e completa, com riqueza de detalhes e precisão, no formato adequado, disponibilizada no momento e propósito oportuno e no local correto (RODRIGUES; BLATTMANN, 2014, p. 12).

### 5.3 Equipe de instrutores

Sugerimos a disponibilidade de uma equipe de instrutores, ainda que reduzida em número de membros, capacitada para realizar o treinamento sobre o Mesa Virtual nas variadas unidades da UFRN, indo até cada setor que agendar o atendimento.

A existência dessa equipe deve, também, vir acompanhada de ações de divulgação, para que os gestores saibam da existência de tal recurso. Assim, cada coordenador de curso, chefe de departamento, diretor de centro, ou qualquer outra função de gestão, pode se organizar no sentido de promover a capacitação para o seu público interno, seja coletivamente ou por segmento (por exemplo, um diretor de centro pode sugerir uma capacitação para os secretários de departamento que estão vinculados ao seu centro e outra para os secretários de coordenação de curso também vinculados ao centro).

### 5.4 Ações de revisão

Para o longo prazo, fica registrada a indicação de revisão e atualização periódica das fontes e dos dispositivos referentes às Perguntas Frequentes, Carta de Serviços, e treinamento da equipe especializada. Se os trâmites e procedimentos sofrerem alterações ao longo do tempo, tais ferramentas devem incorporar as mudanças para que se mantenham úteis. Afinal,

Para que ocorra um uso efetivo das informações disponibilizadas por um sistema, é essencial que se tenha conhecimento da real necessidade dessas informações por parte do usuário. Caso contrário, é grande o risco de um sistema fornecer informações desnecessárias e sem qualquer relevância. (DANTAS; CARVALHO, 2017, p. 161)

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Podemos dizer que as reflexões construídas a partir dos achados da pesquisa empírica permitiram o alcance dos objetivos específicos traçados, bem como, aliado à construção de uma proposta de intervenção, alcançar o objetivo geral proposto. Também é possível dizer que a pesquisa realizada permitiu cumprir com o compromisso do mestrado profissional, de gerar uma proposta de produto para a instituição; e que o modelo de Wilson (1981) se mostrou eficiente para a compreensão do comportamento informacional.

Destacamos que não se pretendia esgotar o assunto aqui explorado e que a instituição pode se beneficiar de novas pesquisas relacionadas à temática. Embora este trabalho esteja relacionado com o sistema Mesa Virtual, as ações propostas podem servir como base para situações futuras, quando da introdução de novas ferramentas à rotina administrativa.

Ademais, apontamos que esse diagnóstico reflete a realidade de um grupo entrevistado e que esse panorama poderia ser enriquecido com outras pesquisas, como por exemplo, ser complementado por uma pesquisa quantitativa, realizada em larga escala, para o desenvolvimento de um diagnóstico generalizável. Afinal, as abordagens qualitativa e quantitativa podem/devem ser utilizadas como abordagens complementares.

## REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Tradução: Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 1979.

BERTI, Ilmar Christina Lansoni Wey; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de Usuários e Práticas Informacionais: do que estamos falando? **Informação & Informação**, Londrina, v. 22, n. 2, p. 389-401, maio/ago. 2017.

CUNHA, Murilo B.; AMARAL, Sueli A. do; DANTAS, Edmundo B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DANTAS, Niomar Christina de Farias; CARVALHO, Luciana Moreira. Necessidades de Informação de Gestores Públicos: o caso de um Centro Acadêmico Universitário. **Informação em Pauta**, Fortaleza, CE, v. 2, n. esp., out. 2017.

GONZÁLES TERUEL, Aurora González. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Asturias: Trea, 2005.

LOPES, Maria Immacolata Vassallo de. Modelo Metodológico: Leitura e prática da pesquisa. *In*. LOPES, Maria Immacolata Vassallo de. **Pesquisa em Comunicação**. 8. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2005. p. 113-118.

MARTINEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 36, n. 2, p. 118-127, ago. 2007.

McGEE, J.; PRUSAK, L. Introdução. *In*: McGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

RODRIGUES, Charles; BLATTMANN, Ursula. Gestão da informação e a importância do uso de fontes de informação para geração de conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. 3, p. 4-29, jul./set. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v19n3/a02v19n3.pdf>. Acesso em: 25 out. 2019.

RODRIGUES, Virginia Lucia; CARDOSO, Ana Maria Pereira. O campo de estudos de usuários na ciência da informação brasileira: uma revisão sistemática da literatura. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 23, n. 2, p. 234-251, maio/ago., 2017.

UFRN. PROAD. **Memorando Circular nº 8/2017 - PROAD** de 14 de agosto de 2017. Alterações no Módulo Protocolo do SIPAC, 2017. Natal: UFRN, 2017. Disponível em: <https://sipac.ufrn.br>. Acesso em: 10 out. 2018

UFRN. Sistema Integrado De Gestão De Recursos Humanos. **Total de Técnico-administrativos por faixa etária e sexo**. Natal; UFRN, 2018. Disponível em: <https://sigrh.ufrn.br/sigrh/public/home.jsf>. Acesso em: 2 nov. 2018.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, [s. l.], v. 31, n. 1, p. 3-15, 1981.

WILSON, T. D. Human Information Behavior. **Informing Science: Special Issue on Information Science Research**, Colorado, v. 3, n. 2, 2000.