

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

EVELINE SALOMÃO DE JESUS

O FLUXO E A QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS NO SERVIÇO DE  
ATENDIMENTO AO CIDADÃO: UM ESTUDO DE CASO NA ADMINISTRAÇÃO  
PÚBLICA FEDERAL

CURITIBA  
2009

EVELINE SALOMÃO DE JESUS

O FLUXO E A QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS NO SERVIÇO DE  
ATENDIMENTO AO CIDADÃO: UM ESTUDO DE CASO NA ADMINISTRAÇÃO  
PÚBLICA FEDERAL

Monografia apresentada à disciplina  
Pesquisa em Informação II, como  
requisito parcial à conclusão do Curso  
de Gestão da Informação, Setor  
Ciências Sociais Aplicadas,  
Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Sandra de Fátima  
Santos

CURITIBA  
2009

Dedico este trabalho aos meus pais, por não medirem esforços para que eu chegasse até aqui, sempre compreensivos e dispostos a me levantar nos tropeços do caminho.

## **AGRADECIMENTOS**

A professora Sandra, pela compreensão, pela interminável prontidão em esclarecer minhas dúvidas, pela paciência e atenção, contribuindo para meu crescimento pessoal e profissional.

Aos meus irmãos Eric e Priscila pelo apoio e compreensão em agüentar meus rompantes de humor. E a Priscila pela amizade, carinho, paciência e a especialidade em tripolaridade, motivação e apoio constantes. Em especial pela ajuda no Word nos estilos e nos esquemas gráficos. A Patrícia minha prima por me apoiar, me ajudar e me emprestar livros.

As minhas colegas de faculdade Elisa pelo companheirismo durante meu percurso acadêmico. A Grace pelas injeções de ânimo e disponibilidade em me ajudar e tirar minhas dúvidas durante esta pesquisa. A Vanessa pela amizade admirável e um agradecimento especial pelas dicas de numeração de páginas.

A toda a equipe da CPA, em especial ao Junglos pela ajuda no questionário e pela compreensão pelas minhas ausências na equipe. Ao Eduardo pela força. A Alessandra pela força, e pela paciência de ler toda a minha pesquisa e corrigir os erros, e os gráficos. A Laís pela força, e a ajuda nas listas e nas revisões. Meu agradecimento especial a Monica, que nunca me deixou desistir, sempre me motivando me lembrando que eu tinha que trabalhar me ajudando a solucionar os problemas, por estar o tempo todo ao meu lado, sempre se prontificando a me mostrar o foco durante os meus tombos.

A Procuradoria da República no Paraná por possibilitar a realização do meu trabalho na instituição, em especial a Itamara que sempre se prontificou a me fornecer informações.

## RESUMO

Os serviços de atendimento ao cidadão e a administração pública, são alvo de questionamentos na sociedade atualmente. Esta pesquisa busca mapear o fluxo de informação em serviços de atendimento ao cidadão, através de um estudo de caso. O objeto do estudo de caso foi o serviço de atendimento ao cidadão ofertado na Procuradoria da República de Curitiba e o fluxo de informação existente na instituição, durante cinco meses. Tem caráter exploratório, e o método qualitativo em razão da aplicação de entrevistas, análise documental e observação não participante, dados que não podem ser tabulados numericamente. Uma pequena abordagem quantitativa em virtude da utilização de questionários e elaboração de gráficos foi realizada. Objetiva através do mapeamento do fluxo de informação identificar a influência deste na qualidade das informações fornecidas no serviço de atendimento ao cidadão. O referencial teórico explorou as variáveis do problema de pesquisa. Os resultados identificados com a realização da pesquisa foram tanto positivos quanto negativos. Recomendou-se sugestões de abordagem de novas variáveis e de novas técnicas metodológicas para pesquisas com temáticas análogas.

Palavras Chave: Fluxo de informação. Qualidade da informação. Serviço de atendimento ao cidadão. Cidadania.

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

FIGURA 1 - PROCESSO DE DECISÃO DE USO DA INFORMAÇÃO.....	24
FIGURA 2 - ESQUEMA GERAL, SISTEMA DA INFORMAÇÃO.....	27
FIGURA 3 - FLUXO TRADICIONAL DE INFORMAÇÃO.....	36
FIGURA 4 – ESQUEMA GRÁFICO DO FLUXO DE INFORMAÇÃO ESTRUTURADO.....	67
FIGURA 5 - PROCESSAMENTO DA INFORMAÇÃO NA PROCURADORIA.....	68

## **LISTA DE GRÁFICOS**

GRÁFICO 1 – ESCOLARIDADE.....	58
GRÁFICO 2 – COMO OBTEVE CONHECIMENTO DO SERVIÇO.....	60
GRÁFICO 3 – TIPO DE INFORMAÇÕES BUSCADAS.....	62
GRÁFICO 4 – NOTA ATRIBUÍDA AS INFORMAÇÕES RECEB,,.....	63
GRÁFICO 5 – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AS INFORMAÇÕES.....	64
GRÁFICO 6 – SATISFAÇÃO COM O TEMPO DE ESPERA PELAS INFORMAÇÕES.....	66

## **LISTA DE QUADROS**

QUADRO 1 – CARACTERÍSTICAS DAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS.....	20
QUADRO 2 – UTILIZAÇÃO DE MANUAIS.....	32
QUADRO 3 – NÍVEL DE DADOS DOS INSTRUMENTOS DE COLETA.....	51
QUADRO 4 – RESULTADOS OBTIDOS NA COLETA DE DADOS.....	68

## **LISTA DE TABELAS**

TABELA 1 – ATENDIMENTOS AO CIDADÃO EM 2008.....	57
---	----

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>7</b>
1.1 PROBLEMATIZAÇÃO.....	8
1.2.1 OBJETIVO GERAL.....	11
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
<b>2 JUSTIFICATIVA</b> .....	<b>12</b>
<b>3 REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	<b>14</b>
3.1 AS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	14
3.2 O SERVIÇOS AO CLIENTE, AO CIDADÃO E CIDADANIA.....	21
3.3 OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	27
3.4 OS FLUXOS DE INFORMAÇÃO.....	33
3.4 A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO FORNECIDA.....	38
<b>4 METODOLOGIA</b> .....	<b>46</b>
4.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	46
4.2 OPERACIONALIZAÇÃO DAS VARIÁVEIS.....	47
4.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	48
4.4 AMOSTRAGEM.....	51
4.5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	52
<b>5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS</b> .....	<b>54</b>
5.1 A PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO PARANÁ.....	54
5.1.1 O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO.....	56
5.2 OS DADOS, INTERPRETAÇÃO E RESULTADOS.....	57
<b>6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>70</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>73</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>79</b>
<b>APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADA AO CIDADÃO</b> .....	<b>80</b>
<b>APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS CIDADÃOS</b> .....	<b>81</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente o valor das informações é evidente, embora as informações, sempre acompanharam os processos de desenvolvimento econômico, social e cultural da humanidade. No entanto, hoje em dia as informações estão visivelmente ligadas ao controle da economia, e conseqüentemente conduzem as mais diversas ações do homem. Considerando que a informação tornou-se sinônimo de competitividade, prioriza-se aquela com qualidade para a tomada de decisão, originárias seja do ambiente externo quanto do ambiente interno.

No ambiente interno, as informações referentes aos processos que ocorrem dentro da organização devem ser analisadas freqüentemente, buscando os erros para que as correções necessárias sejam realizadas. No ambiente externo é preciso estar atento aos concorrentes, aos clientes e ao que eles buscam, aos serviços e produtos lançados e as oportunidades de mercado que venham a surgir. Nas organizações públicas o monitoramento das informações externas e internas não pode ser diferente, os processos internos e os serviços prestados, devem ser sempre alvos de monitoramento. A dependência das organizações públicas em relação ao cenário econômico e a política são fatores que demonstram a importância do monitoramento constante das informações.

A sociedade contemporânea é guiada pela informação, por isso a informação precisa ser filtrada e monitorada. A estrutura da sociedade atual é globalizada, pode-se perceber como conseqüência da globalização o crescimento exponencial do fluxo de informação, e nesse cenário acarretou mudanças, principalmente na administração e na gerência das organizações. As empresas privadas e públicas produzem volumes gigantescos de informação, e muitas são os casos em que as empresas e as organizações não sabem lidar com isso.

O maior desafio organizações empresas é a compreensão de que as informações assim como os demais insumos merecem atenção e tratamento adequado para a modelagem de um esquema no qual as informações não são apenas dados, portanto podem transmitir significados. Nas organizações públicas o impacto pode ser observado diante do despreparo perante as informações, que afeta toda a organização e a sociedade. Neste projeto a questão investigada, se concentrou no atendimento ao cidadão, e na defesa dos direitos sociais e individuais

indisponíveis dos cidadãos.

O atendimento ao cidadão deve ser estruturado para que não ocorra segregação, e que o acesso livre a informação, com isso a integração do cidadão com os órgãos públicos ocorra efetivamente. Observar o fluxo de informação pode ser uma alternativa para aperfeiçoar o serviço de atendimento das organizações e uma opção simples que pode render resultados satisfatórios.

## 1.1 PROBLEMATIZAÇÃO

A informação acompanha o homem desde que ele começou a se organizar em sociedade. E no decorrer da evolução social a criatividade humana sempre buscou formas de aperfeiçoar a troca de informações.

A explosão da informação, a globalização e as tecnologias de transmissão de informações, fizeram com que as empresas partissem em busca de recursos para controlar, agregar valor e distribuir as informações. Nessa busca, muitas metodologias, métodos, procedimentos, sistemas, ferramentas tecnológicas ou até mesmo simples mudanças de métodos de trabalho foram utilizadas. E nesse contexto podemos notar fluxo de informação.

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

Um exemplo de uso de fluxo de informação para proporcionar mais qualidade aos serviços prestados ao cidadão é a proposta apresentada no portal do Distrito Federal (GDF), onde as ações tomadas para melhoria do serviço de atendimento ao cidadão são: garantir melhoria contínua dos processos, por meio da padronização da documentação, das rotinas e dos procedimentos, valorizando o servidor público e reconhecimento dele como agente da desburocratização. As ações de padronizar são realizadas desde o primeiro atendimento nas unidades de prestação de serviços do GDF; ampliar o modelo de atendimento integrado para a prestação de serviços

públicos aos cidadãos; socializar a informação institucional e os serviços governamentais por meios eletrônicos também são ações em direção a melhoria do atendimento ao cidadão. Nessa organização pública a qualidade no atendimento ao cidadão é uma estratégia. Esse tipo de meta é mais freqüente em empresas privadas que trocariam o termo cidadão por cliente. E isso acontece por causa do momento que vivemos agora, em que notamos que a globalização alcançou seu ápice e junto com ela a informação. Além de um exemplo, o caso do GDF é uma motivação ao estudo, pois demonstra que qualidade nos serviços de informação prestados aos usuários, nesse caso os cidadãos, através de fluxo de informação é uma alternativa viável e competitiva.

Dentre as ações que as organizações podem adotar, com o uso de fluxo de para obter informações competitivas são: objetivos e metas bem definidos, isso para que esses projetos não fiquem somente no papel. As pessoas, a tecnologia e os processos devem estar envolvidos nas ações para a aplicação de fluxo de informação na qualidade da informação oferecida.

De acordo com os autores (Mcgee e Prusak, 1994), o gerenciamento da informação que é parte do processo de Fluxo de Informação está ligado à tecnologia. Entretanto, o gerenciamento da informação que é uma das responsabilidades do fluxo de informação, não pode ser dependente somente da tecnologia. Antes de utilizar tecnologia, todas as ações e todos os atores envolvidos no processo precisam se estruturar, para que não se tornem uma bagunça tecnológica. E sim um processo de fluxo de informação bem estruturado que utiliza a tecnologia como ferramenta de apoio competitividade.

Nesta pesquisa visa-se a utilização do fluxo de informação como ferramenta para aperfeiçoar a qualidade das informações fornecidas no serviço de atendimento ao cidadão da Procuradoria da República do Paraná. Portanto a análise de todo o processo informacional é a primeira ação em direção a estruturação do fluxo de informação, como alternativa para melhorar a qualidade das informações, antes da busca de novas tecnologias como já aconteceu na organização estudada.

Conforme as considerações mencionadas, para conseguir fazer um projeto de atendimento ao cidadão dar certo, servindo ao exercício da cidadania e ao fornecimento de informações de qualidade, deve-se agir em todo o processo abordando as pessoas, a estrutura de trabalho e a tecnologia.

Levando em conta as reflexões citadas é que esta pesquisa será direcionada

de acordo com a seguinte questão:

**Qual a influência do fluxo de informação na qualidade das informações fornecidas no serviço de atendimento ao cidadão, em uma organização Pública Federal no Estado do Paraná?**

## 1.2 OBJETIVOS

Os objetivos se dividem em objetivo geral e objetivos específicos.

### 1.2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar o Fluxo de Informação no ambiente de uma Organização Pública Federal no Estado Paraná, identificando sua influência para a qualidade das informações fornecidas, pelo serviço de atendimento ao cidadão.

### 1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Mapear o fluxo de informação existente no serviço de atendimento ao cidadão da Procuradoria da República do Paraná;
- b) Reconhecer nos serviços oferecidos pela organização estudada, os conceitos de fluxo de informação, serviço de atendimento ao cidadão e qualidade;
- c) Representar por meio de um esquema ou figura estruturada o Fluxo de Informação do serviço de atendimento da organização estudada;
- d) Identificar após o mapeamento do Fluxo de informações os aspectos positivos e negativos que impactam na qualidade das informações fornecidas pelo serviço de atendimento ao cidadão.

## 2 JUSTIFICATIVA

A relevância para esta pesquisa acadêmica se deu após levantamento bibliográfico nas principais publicações científicas da área de ciência e gestão da informação e administração, concluindo que a abordagem em fluxo de informação e qualidade em uma organização Pública no Estado do Paraná é única. Este tipo de investigação também pode servir de alerta a pesquisadores envolvidos com o assunto, para que aconteçam questionamentos em relação às variáveis do problema.

A busca por novas oportunidades de administrar os serviços de atendimento ao cidadão é uma oportunidade de proporcionar aprimoramento da qualidade das informações oferecidas nesse tipo de serviço, bem como a ampliação do exercício da cidadania, que segundo (GAZAL, 2000), junto com a soberania, a dignidade da pessoa humana, os valores sociais do trabalho, da livre iniciativa e do pluralismo político, são fundamentos do Estado Democrático de Direito.

O valor para a área acadêmica desta pesquisa é a possibilidade de atuação científica do profissional de Gestão da Informação em organizações públicas, que vivem os mesmo problemas das empresas privadas, porém, com estrutura, hierarquia e rotinas de trabalho distintas das existentes em empresas privadas. A Gestão da Informação pode ampliar e desenvolver estudos nessa área, sendo esta a **justificativa teórica**.

A motivação prática da pesquisa se revela com a possibilidade de motivar a Procuradoria da República no Estado do Paraná a prestar serviços de atendimento ao cidadão com informações que atendam a demanda dos usuários, acarretando assim o exercício pleno da cidadania. A possibilidade de mapear o fluxo de informação da na Procuradoria da República no Estado do Paraná dá a oportunidade de mostrar a organização como é o fluxo de informação existente em todo o processo de atendimento ao cidadão, e assim, corrigir erros e buscar novas oportunidades.

Portanto ao observar empiricamente a estrutura do fluxo de informação no atendimento ao cidadão, permitirá identificar as ações focadas na estruturação e na melhoria dos serviços prestados, e conseqüentemente o resultado final obtido será a qualidade da informação disseminada ao cidadão. Percebe-se como importância

prática, o interesse e o estímulo neste tipo de pesquisa em razão de ser uma pesquisa que busca atingir diretamente a comunidade. A pesquisa, no entanto apresenta viabilidade prática pelo interesse da organização nesse tipo de serviço público, deste modo caracterizou-se como uma **justificativa empírica**.

### 3 REVISÃO DE LITERATURA

Esta seção tem por objetivo discorrer sobre a temática de fluxo de informação sob o enfoque do serviço de atendimento ao cidadão, e na qual está implícita a qualidade da informação fornecida, dentro de uma organização Pública no Estado do Paraná.

#### 3.1 AS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ao tratar os assuntos como organização pública e administração pública, o afirmativo “que as organizações públicas têm como objetivo prestar serviços para sociedade” (DIAS 1998) citado por (PIRES; MACEDO, 2006, p.95) concorda com a definição adotada para esta pesquisa. Isso porque, por mais que as organizações não tenham um serviço de atendimento formalizado como acontece na Procuradoria da República do Paraná, o trabalho realizado nos órgãos públicos deve ser focado a prestação de serviços e informações a sociedade e ao cidadão. O autor ainda afirma que:

Elas podem ser consideradas como sistemas dinâmicos, extremamente complexos, interdependentes e inter-relacionados coerentemente, envolvendo informações e seus fluxos, estruturas organizacionais, pessoas e tecnologias. Elas cumprem suas funções, buscando uma maior eficiência da máquina pública e um melhor atendimento para a sociedade.

As definições de administração pública, até mesmo pelo estatuto formal da organização apresentam-se como um critério questionável. Os materiais encontrados nas pesquisas, em alguns momentos se apresentaram vagos e imprecisos. A mistura com outros temas, e assuntos políticos é comum, o que contribui para dificuldade em encontrar definições de qualidade que combinem com as utilizadas nesta pesquisa.

Historicamente a administração pública, deu o primeiro passo em 1889 com a queda do mando do Imperador para a disputa de oligarquias. Que se estendeu até a década de 1930, com o principio da aceleração da industrialização brasileira, com as profundas transformações ocorridas. Com isso inicia-se o Estado Intervencionista, de acordo com Ferreira (1996) citado por Pires e Macedo (2006, p. 93) que denota

onde o governo, aquele tem o ato do poder central destinada a impor medidas necessárias a manter a integridade da União.

Lopes (2004, p. 58) busca uma definição do dicionário para a introdução dos conceitos de Administração e Gestão e Pública. O termo “público” encontrado nos dicionários significa: a esfera dos fatos, relações e recursos que pertencem ou se referem aos habitantes de localidade, no sentido que lhes interessam e servem a efetivação da organização do seu princípio de governo. Sendo assim, coisa pública são todo fato, recurso e relação que tem sua origem na “fonte pública” e se direciona para configurar a governança de um município, estado ou país.

A gestão de políticas sociais pode ser orientada em torno de dois sentidos, m o substantivo gestão e o verbo gerir. O que não significa uma distinção entre teoria e prática, mas principalmente uma diferenciação entre métodos de gestão, portanto, a gestão a é administração e direção da coisa pública; no sentido verbal, é governar e aderir à coisa pública. Embora esses princípios sejam complementares pretende-se mostrar que alguns governos optam somente pelo tipo substantivo de gestão (LOPES, 2004, p. 58).

A quebra substancial da produção de artigos na área de Administração Pública observada por todo o mundo pode abordar vários fatores que podem explicar tal falta de entusiasmo e criatividade acadêmicos. O autor expõe esse declínio na produção acadêmica na área de Administração Pública para defender que o tema ainda tem muito a ser explorado, e assim, proporcionar significativas contribuições para a sociedade.

Considerar a dimensão pública como tema é algo que pode beneficiar-se da perspectiva que sugere que as organizações públicas são organizações de uma natureza específica porque, diferentemente de empresas, igrejas ou associações voluntárias, estão encarregadas da efetividade das políticas, de uma função de produção que gera impactos sociais (THOENIG, 2007, p.10).

As noções de mercado das empresas privadas podem ser usadas como parâmetro para administração pública. Logo, o setor público é apenas uma faceta de uma tendência ou desenho muito mais amplo que age através das sociedades, princípios organizados indesejáveis e processos organizadores que oprimem contemporaneamente a humanidade, viabilizando que o capitalismo e a globalização controlem o mundo. Em algumas versões mais extremadas, teorias críticas chegam a defender que as organizações são fenômenos ou artefatos ilusórios e não objeto de conhecimento (THOENIG, 2007, p.14).

A burocracia é um termo ambíguo, porém, é constantemente associado à administração pública. O autor Thoenig (2007, p.15) ilustra ambigüidade com a apresentação de três diferentes definições, sendo elas: um descritivo e conceitual que se podia aplicar a qualquer organização, qualquer que fosse seu estatuto legal; uma forma de nomear qualquer agência controlada pelo Estado; e um sentido pejorativo ligado a uma máquina estatal exagerada, a uma série de exigências e à frustração dos usuários. Evidentemente, as organizações públicas estão inseridas, em um universo que prima pela ambigüidade.

As organizações públicas gerenciam suas políticas, baseadas nas decisões de terceiros. Seja ela alguma autoridade governamental, ou por grupos heterogêneos, formados pelo privado e o público (THOENIG, 2007, p.23). Portanto, as organizações dependem da aprovação política, aprovação privada e do cidadão. Evidentemente, o que deveria tomar as decisões, é o que tem menos direito, nesse caso o cidadão. Em função da supressão da importância do cidadão, que serviços como os da Procuradoria da República no Paraná foram ofertados.

O crescimento e econômico apoiou a profissionalização do funcionamento e a expansão das organizações burocráticas públicas. Marcelino citado por Pires e Macedo (2006, p. 93) articula que o período de 1935 e 1945 foi o desenvolvimento de ações de renovação e inovação governamental. Denota-se que a característica mais marcante desse período foi a reforma dos meios, ou seja, das atividades de administração geral, em detrimento da reforma dos fins, isto é, das atividades substantivas. O período ditatorial (1937-45) contribuiu para que a administração assumisse características de um sistema fechado. Na década de 1960 firmou-se o modelo chamado "administração para o desenvolvimento". O clima político-institucional dos governos autoritários gerou um modelo organizacional no país que se caracterizou pela centralização de um complexo aparelho burocrático. Na década de 1980, acelerar o desenvolvimento e possibilitar ao país o uso efetivo de seus recursos, de outro lado, a Constituição promulgada em 1988 que criou uma série de direitos aos trabalhadores de organizações públicas, que vieram sobrecarregar as despesas do Estado de acordo com (PIRES; MACEDO 2006, p.94).

A história da administração pública ainda é recente, se comparada as de outros países, mas isso não impede a criação de uma identidade de operação, um modelo de trabalho. Nas organizações públicas, são as relações de estima e os

jogos de influência os verdadeiros indicadores de poder no Brasil conforme Carbone (2000) citado por (PIRES; MACEDO 2006, p.94).

Segundo Castor e José (1998) citado por Pires e Macedo (2006, p. 94) a história da administração brasileira é uma:

Repetição monótona da luta entre duas forças: de um lado, uma burocracia formalista, ritualista, centralizadora, ineficaz e adversa às tentativas periódicas de modernização do aparelho do Estado, aliada aos interesses econômicos retrógrados e conservadores, embora politicamente influentes; de outro, as correntes modernizantes da burocracia e seus próprios aliados políticos e empresariais. A primeira quer perpetuar seu controle social e seus privilégios por meio da centralização burocrática, de natureza conservadora e imobilista. As forças modernizantes, por seu turno, industrializadas e abertas ao exterior, exigindo novas missões para o Estado, principalmente na área de ampliação da infra-estrutura econômica e social, hoje apontam para a globalização e o liberalismo.

Tradicionalmente considerava-se uma administração pública boa, aquela que seguisse a lei. Contudo as reformas recentes têm dado maior atenção à eficiência. O desafio é como conciliar a preocupação tradicional à exigência de desempenho eficiente (PEREIRA E SPINK, 1998, p.85). Apesar da quebra do tradicionalismo, e da percepção do valor da eficiência, todavia ainda a visão tradicionalista e retrógrada prevalece na administração pública brasileira.

As organizações públicas têm responsabilidades, e para que elas sejam cumpridas o governo desenvolve políticas públicas que são guias para atingir as metas através do uso dos meios disponíveis Awamleh (1990) e Bailey (1990) citado por Silveira (2005, p. 74). O autor Levitt (1980) citado por Silveira (2005, p. 74) define política pública como alvo das atividades associadas ao governo e seus agentes; o assim chamado setor público. A descrição do termo política pública de Richards (2002) citado por Silveira (2005 p. 74) é de um termo específico aplicado a uma decisão formal ou plano de ação a ser levado a efeito, ou que, pelo menos envolva uma organização estatal.

Em virtude das mudanças experimentadas nas últimas décadas, que afetaram todo o funcionamento da sociedade, inclusive na estrutura do governo, a aproximação das fronteiras das organizações públicas e privadas, fez com que o comando e o governo sobre o processo político mudassem Richards (2002) citado por Silveira (2005) aludi isso como governança:

Governança é um termo usado para destacar a natureza da mudança no processo político nas décadas recentes. Em particular, ele chama a atenção para a crescente variedade de terrenos e atores envolvidos na elaboração de políticas públicas. Assim, ele demanda que nós consideremos todos, os atores e terrenos envolvidos, além do core executive, no policy making

process.

O conceito de governança apresentado acima é útil porque o governo opera um ambiente fragmentado e diversificado, complexo e descentralizado, e isso demanda a atuação de “empreendedores políticos” Krane (1990) citado por (SILVEIRA 2005, p. 75).

A participação popular é uma das alternativas que o cidadão tem de compartilhar as decisões no controle da administração pública. (Lock 2004, p.123) explica que:

A participação popular enquanto princípio constitucional ocorre quando o cidadão, sem interesse individual imediato, tem como objetivo o interesse comum, buscando algo por vias administrativas ou judiciais. Ou seja, é o direito de participação política, de decidir junto, de compartilhar a administração, opinar sobre as prioridades e fiscalizar a aplicação dos recursos públicos, confirmarem, reformar ou anular atos públicos.

A associação da participação do cidadão com a administração pública é respaldada pela constituição:

Há várias previsões de participação do cidadão na administração pública, mas uma em especial parece ser o fio condutor da assunção da participação popular para a condição de princípio constitucional. É o contido no parágrafo único do art. 1º: "Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta constituição". (LOCK, 2004, p.123).

A afirmativa de que o cidadão tem o poder, não vai contra a competência da administração pública, oferece uma interessante oportunidade do cidadão e da administração pública se unirem para lutarem pelos objetivos comuns garantidos na Constituição. O autor ainda afirma que o cidadão tem o direito de torna-se membro da administração pública, por meio da participação ativa Lock (2004, p.125)

"o exercício direto do poder nos termos da constituição", não está contrapondo o exercício representativo do poder com o exercício direto, mas sim, entregando ao povo a possibilidade de se tornar membro efetivo do controle social da administração pública, tal qual explicita Carrion, ao afirmar que "quando se fala em controle social da administração pública, procura-se sugerir a idéia de um controle ao mesmo tempo político e social. Não apenas um controle de legalidade, mas principalmente um controle de mérito, de eficácia, de conveniência e de oportunidade do ato administrativo. Na Constituição Federal há várias previsões de participação do cidadão na administração pública e a participação popular enquanto princípio constitucional é direito de participação política, de decidir junto, de compartilhar a administração, opinar sobre as prioridades e fiscalizar a aplicação dos recursos públicos e ao afirmar que o povo exerce diretamente o poder, entrega a este a possibilidade de tornar membro efetivo do controle social da administração pública."

A administração pública com a participação popular é própria do Estado Democrático de Direito, sendo ocorrência natural deste modelo (LOCK, 2004,

p.131). Sendo assim, conclui-se que a participação do cidadão é componente indispensável para a validação da Administração Pública e para a consolidação da democracia brasileira. A ação do cidadão de buscar serviços de atendimento ao cidadão é uma ação de participação na administração pública.

Os gestores lidam com desafios sociais, financeiros e políticos, uma postura competente é demandada a fim de garantir qualidade de vida ao cidadão. O planejamento estratégico é apontado na literatura como uma das alternativas para contornar os desafios da sociedade atual. E o planejamento estratégico deve começar pelas informações (REZENDE, 2007).

Um dos desafios das organizações públicas no cenário atual, da explosão da tecnologia, da inclusão digital, da velocidade das informações e dos negócios, é livrar-se do velho e abrir espaço ao novo, deixar de lado a burocracia enraizada e abrir espaço para uma gestão focada na informação e no conhecimento, e ao oferecimento de serviços focados na eficiência para sociedade (PIRES; MACÊDO, 2006, p.83). Freitas citado por Pires e Macêdo (2006, p.86) desenvolveu um estudo para reunir as características da cultura do povo brasileiro presentes nas organizações, salientou cinco delas como mais presentes:

O primeiro seria a hierarquia, que se traduz através de uma tendência à centralização do poder dentro dos grupos sociais; o segundo seria o personalismo, que se traduz através de passividade e aceitação dos grupos inferiores; o terceiro traço seria a malandragem, que se traduz através da flexibilidade e adaptabilidade como meio de navegação social e do “jeitinho”; o quarto seria o sensualismo e o quinto traço seria o do aventureiro, que se traduz em pessoas mais sonhadoras do que disciplinadas e com uma tendência à aversão ao trabalho manual ou metódico.

Durante a observação para esta pesquisa, um cidadão deixou sua opinião a respeito da estrutura política e administrativa do país, dizendo que a “burocracia tão frutífera e fortalecida na base de praticamente todas as ações do cidadão é que obriga a criação de serviços de atendimento ao cidadão, pois as informações e as ações são fragmentadas, as respostas as solicitações de informação dos cidadãos são obscuras e imprecisas, sempre deixam dúvidas e inseguranças”. Como fica na citação de Pires e Macedo (2006, p.95) “No setor público, o desafio que se coloca para a nova administração pública é como transformar estruturas burocráticas, hierarquizadas e que tendem a processos de segregação de grupos, em organizações flexíveis e empreendedoras”. Essas características segundo o autor

comprometem a administração pública.

A questão da baixa qualidade e expectativa em relação ao atendimento, tanto da parte de quem atende, tanto da parte de quem é atendido contribui para a geração de um ciclo vicioso de insatisfação e frustração de ambas as partes Gaster (1999) citado por (PIRES; MACEDO, 2006, p. 96).

De acordo com Carbone (2000) citado por Pires e Macêdo, as características da organização pública que dificultam a sua mudança são as seguintes:

QUADRO 1 - CARACTERÍSTICAS DAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

Características das organizações públicas	
Característica	Definição
Burocratismo	excessivo controle de procedimentos, gerando uma administração engessada, complicada e desfocada das necessidades do país e do contribuinte;
Autoritarismo	centralização — excessiva verticalização da estrutura hierárquica e centralização do processo decisório;
Aversão	aos empreendedores — ausência de comportamento empreendedor para modificar e se opor ao modelo de produção vigente
Paternalismo	alto controle da movimentação de pessoal e da distribuição de empregos, cargos e comissões, dentro da lógica dos interesses políticos dominantes;
Levar vantagem	constante promoção da punição àqueles indivíduos injustos, obtendo vantagens dos negócios do Estado;

FONTE: PIRES E MACÊDO (2006, p.69)

O sucesso na administração pública segundo Marini (2005, p.7) implica na mobilização das equipes, dos líderes, das organizações públicas ou privadas, pressupõe que a construção de algum tipo de estratégia, todavia, estratégia não é garantia de sucesso. Uma questão notável, tanto no âmbito acadêmico, quanto empresarial; é como fazer a estratégia acontecer, o desafio não é prever o futuro, mas sim construí-lo. A conscientização das necessidades estratégicas na administração pública, consequência do processo de reforma, vivido pela sociedade brasileira, inclusive na gestão pública.

A crise do Estado é o ponto de partida para a reforma. Os objetivos da reforma eram melhorar a ação das organizações públicas, fortalecerem a transparência e o controle social, pressionados pela a idéia de cidadania (MARINI

2005, p.7).

### 3.2 O SERVIÇOS AO CLIENTE, AO CIDADÃO E CIDADANIA

O governo britânico foi um dos pioneiros em qualidade no serviço público, desde meados da década de 80, incorporou a qualidade como resposta às críticas ao destaque dado a eficiência em detrimento da efetividade na prestação de serviços. A qualidade em empresas privadas aconteceu como resposta a concorrência e ao nível de exigência dos consumidores. A qualidade no serviço público despertou a partir do momento que as atenções se voltaram aos clientes/consumidores/cidadãos (ABRUCIO, 1997).

No Brasil no ano de 1995 o Plano Diretor foi definido as primeiras ações voltadas para a dimensão usuário-cidadão em termos que identificavam o cidadão como cliente privilegiado do serviço público, das ações e dos mecanismos de controle social, Nassuno (2000). Este mesmo documento demonstra que, as diretrizes relativas à dimensão usuário-cidadão, envolvem o desenvolvimento de novas maneiras de adequar os serviços públicos às necessidades dos usuários.

Segundo o Plano Diretor Brasil (1995), é preciso buscar na administração pública ações que a administração chamaria de gerencial, embasadas nos conceitos de eficiência, voltada a resultados descentralizados para atingir o cidadão. De acordo com a sociedade democrática praticada atualmente, é que dá legitimidade às instituições, e o que torna o cidadão o cliente privilegiado dos serviços prestados pelo Estado.

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

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

Os primeiros resultados colhidos foram apenas a criação de parâmetros, com a pretensão de promover e incentivar as melhores maneiras de alcançar as melhorias necessárias de forma progressiva nos anos posteriores. O Concurso de Inovações na Gestão Pública Federal – Prêmio Helio Beltrão, foi considerado como um instrumento adequado para a coleta das experiências, ressaltando, que o critério para a escolha dos vencedores é o foco no usuário/cidadão. A utilização do critério com foco no usuário como condição, resultou na apresentação de diferentes experiências, apontando concretamente áreas, tipos de serviço, tecnologias utilizadas, formas de atendimento e evolução dos produtos e serviços públicos oferecidos ao usuário-cidadão. Essas experiências se relacionam com as dimensões de aperfeiçoamento do processo de prestação de serviços para o usuário-cidadão e para ampliação do acesso a informações e serviços públicos (NASSUNO, 2000, p.68).

Após várias edições do concurso de Inovações na Gestão Pública Federal, foram recolhidas informações sobre o conceito de serviços focados no usuário, explicitando na prática experiências concretas de instituições públicas, ainda mostra o quanto o foco no cidadão é importante que ações nesse sentido possam ser simples, o que não pode faltar é a inovação. Essa inovação pode acontecer em simples mapeamentos de rotinas de trabalho e das necessidades dos usuários para que sejam feitas as correções nas dificuldades encontradas.

É importante tratar do assunto de prestação de serviços aos cidadãos, abordando a questão da cidadania simultaneamente. Em um trecho retirado do Plano Diretor de 1995, citado por Nassuno (2000, p. 64):

Na busca pelo reforço da governança - a capacidade de governo do Estado – por meio da transição programada de um tipo de administração pública burocrática, rígida e ineficiente, voltada para si própria e para o controle interno, para uma administração pública gerencial, flexível e eficiente, voltada para o atendimento do cidadão”.

Em relação às ações direcionadas ao cidadão, primeiramente é aconselhável, que organize o ambiente interno, o fluxo de informação dos serviços prestados, portando a partir das considerações a mudança deve acontecer de dentro para fora.

Etimologicamente, cidadão significa membro livre de uma determinada cidade, por origem ou adoção, assumindo um conjunto de raízes culturais, políticas e sociais, movimentando-se nesse conglomerado sociopolítico e econômico, dinamizando o complexo cultural, sugerindo uma idéia coletiva e pluralista dos

termos cidadania e cidadão. Assim, o cidadão-indivíduo move-se no social e o cidadão-coletivo participa do social.

No âmbito do Conselho de Ciência e Tecnologia (CCT) da Presidência da República, o foco principal deste documento é um projeto de amplitude nacional com a finalidade de auxiliar e prototipar a infra-estrutura, os serviços e as aplicações que se tomarão típicas em uma sociedade da informação (TARAPANOFF, 2001). A citação acima ressalta a importância da realização desta investigação, que segue o pressuposto da criação e do fortalecimento da sociedade da informação, neste caso por meio de acesso a informações referentes aos direitos e deveres do cidadão.

A difusão do conceito de cidadania aliado a oferta de serviços por parte de instituições que garantem os direitos do cidadão citados por Martins (2000 p. 8) são idéias semelhantes às dessa pesquisa, e isso fica claro no trecho abaixo:

Em qualquer veículo de comunicação é possível, com um pouco de observação, verificar que a palavra cidadania vem sendo utilizada como sinônimo do conhecimento direito e deveres. Há, inclusive, uma tendência atual em se valorizar as instituições cuidam dos direitos dos consumidores, podendo esses recorrer a diferentes instâncias para garantir que seu sagrado direito de consumo seja concretamente garantido. Interessante observar que outros direitos do cidadão não contam com a mesma “vontade política governamental” e “amparo legal” para serem efetivados.

Ainda de acordo com o autor é necessário conhecimento para que haja cidadania, outro fator de concordância com a pesquisa “se é verdade que o cidadão não se restringe àquele que conhece seus direitos e deveres, também é afirmar que o conhecimento é fundamental a qualquer cidadão” de acordo com (MARTINS, 2000, p. 8).

A definição de cidadania encontrada na conclusão do artigo mescla satisfatoriamente as várias dimensões a serem abordadas nesse conceito:

..., a formulação a que chegamos do conceito é: cidadania é a participação dos indivíduos de uma determinada comunidade em busca da igualdade em todos os campos que compõem a realidade humana, mediante a luta pela conquista e ampliação dos direitos civis, políticos e sociais, objetivando a posse dos bens materiais, simbólicos e sociais, contrapondo-se à hegemonia dominante na sociedade de classes, o que determina novos rumos para a vida da comunidade e para a própria participação. (Martins, 2000: 58).

No gerenciamento de processos, considera-se uma instituição pública um grande processo cuja missão é atender às necessidades do cidadão (seu principal cliente), mediante a prestação de serviços, gerados a partir de insumos, recursos e

informações recebidos de fornecedores, e processados por servidores públicos com o uso de recursos materiais, técnicos e gerenciais.

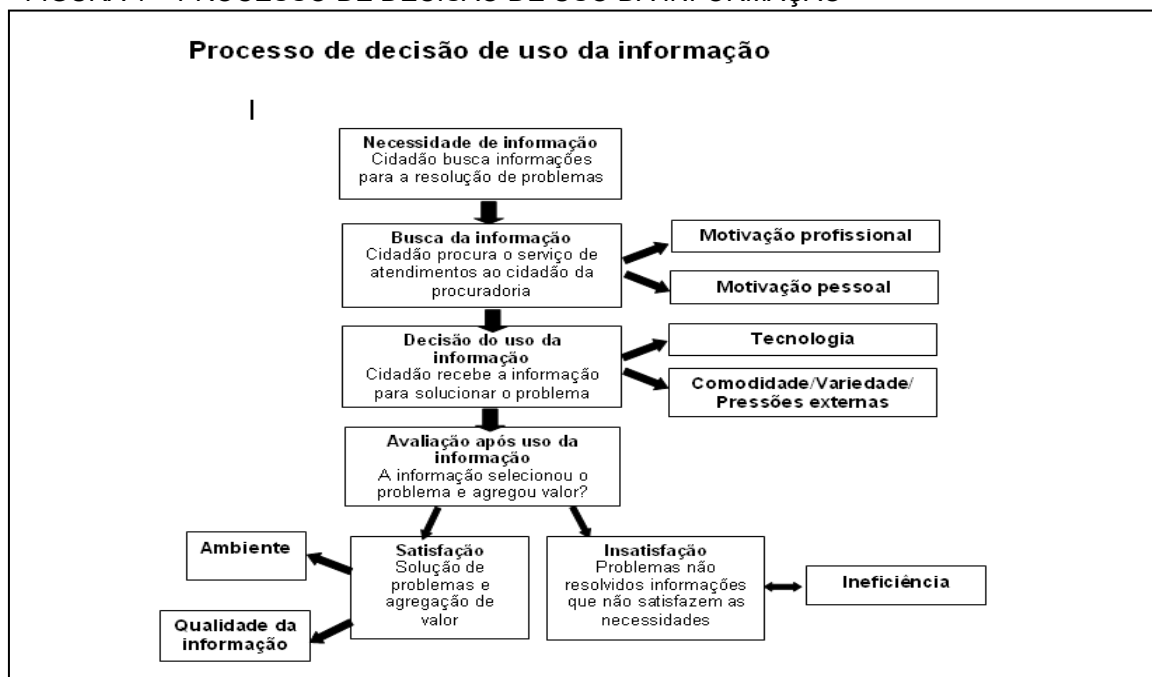
A definição do autor Ferreira (1996, p.14) de cliente:

Cliente é qualquer organização, pessoa ou outro processo que recebe, é usuário/consumidor ou se beneficia dos resultados (produto, serviço ou informação) do processo em questão. Assim, os clientes podem ser externos (à organização ou ao processo) ou internos (FERREIRA, 1996, p.14).

A definição de Ferreira (1996, p.14) de cliente no contexto desta pesquisa, é o cidadão que busca informações no atendimento ao cidadão, esses são os clientes externos. Os clientes internos são as relações interdepartamentais dos vários setores envolvidos no funcionamento do serviço, cada cliente possui necessidades e expectativas. Para atender às necessidades dos clientes, utiliza-se o desdobramento da função, da qualidade que consiste em identificar e incorporar ao produto ou serviço determinadas características.

Na concepção romana, tal como exposta por Cícero, o cidadão é um ser que, por sua natureza, é dotado de razão (ANDRADE, 2002, p.36).

FIGURA 1 – PROCESSO DE DECISÃO DE USO DA INFORMAÇÃO



FONTE: ANDRADE (2002, P. 36)

O processo de decisão e uso da informação (FIGURA 3) proposto por Lira et. al. (2007, p.73-77), inicia-se com o reconhecimento da necessidade da informação. No caso desta pesquisa essa percepção acontece quando o cidadão tem um problema e espera encontrar a solução no serviço de atendimento ao cidadão da

Procuradoria da República do Paraná.

A segunda etapa é a de busca da informação, que é a fase em que o cidadão com a informação da oferta do serviço de atendimento ao cidadão recorre a este recurso, com o desejo de resolver seus problemas da melhor e mais rápida maneira. Nessa fase o cidadão deseja completar as informações que possui. Esta etapa é motivada pela necessidade da informação, enfim quanto maior a necessidade, maior o esforço na busca Lira (2007, p.75). O empenho com a necessidade pode resultar, no caso da Procuradoria da República no Estado do Paraná, em cidadãos em busca de informações que não são da alçada do órgão, bem como a busca de informações que poderiam ser obtidas em uma busca direcionada de informação na internet. Portanto, a busca de informação e grau de necessidade pode motivar tanto para o sucesso, quanto para a insatisfação.

A decisão do uso da informação refere-se ao emprego de alternativas para o uso de informação, baseado em critérios experimentados pelo usuário como importantes na avaliação (LIRA, 2007, p.76). No momento em que o cidadão tem que tomar a decisão de qual e como utilizar as informações recebidas, alguns critérios emergem, os critérios mais comuns segundo Lira et. al. (2007, p.76) são confiabilidade, qualidade, rapidez entre outros. A partir da comparação, que as noções de qualidade da informação começaram a insurgir no cidadão que busca o serviço de atendimento ao cidadão no local estudado.

Mesmo após o cidadão ter as informações em mãos o processo não termina, a etapa seguinte nesse caso é a avaliação após o uso da informação. Kinner e Bernhardt (1983) citado por Lira et. al. (2007), podem ocorrer dois resultados desse processo:

- a) O usuário pode ficar satisfeito se as informações obtidas suprirem suas necessidades;
- b) O usuário pode ficar insatisfeito se as informações não suprirem as suas necessidades.

A satisfação nesse caso é o cidadão poder resolver os problemas que o levou a buscar o serviço. As informações mais procuradas pelo cidadão após levantamento são as referentes: a saúde, a educação, a defesa do direito ao consumidor, assuntos de INSS (benefício) informações referentes a defensoria pública, questões trabalhistas e informações relativas a outros órgãos públicos

federais, estaduais ou municipais. Avaliar o desempenho da informação está profundamente ligado à qualidade da informação (LIRA et. al. 2007, p.78).

Os modelos de decisão propostos para o uso da informação e a satisfação do cidadão recebem influência de características presentes na informação, sendo alguns exemplos dessas características: informação corretas, confiabilidade, informação atualizada, facilidade de entendimento, segurança, disponibilidade e acesso; e ao fator qualidade que corresponde à forma como a informação é apresentada, ao valor agregado que esta informação fornecerá a relevância da informação obtida (LIRA et. al. 2007, p.78).

O cidadão precisa de informações para resolver algum problema e devido à comunicação, tem acesso à informação de que existe o serviço de atendimento da Procuradoria da República no Estado do Paraná, são comuns os cidadãos chegarem à busca de informações que não são dá alçada da Procuradoria da República no Estado do Paraná, porém, nesses casos o cidadão é encaminhado ao órgão responsável. Em posse das informações o cidadão toma a decisão de como usar a informação recebida, em seguida o cidadão faz uma avaliação da informação, atribuindo-lhe qualidade se sentir satisfação, o contrário também pode acontecer e nesse caso o cidadão sairia insatisfeito. Por esses motivos o modelo proposto pelo autor detalhe com bastante proximidade o serviço de atendimento da Procuradoria da Republica no Estado do Paraná.

O cidadão tem direito de participar das decisões da administração pública, direito garantido pela constituição. O autor afirma que a participação do cidadão nos aspectos da legislação pertinente, é uma oportunidade de amadurecimento da consciência do cidadão e da cidadania, bem como, do fortalecimento da democracia e da transparência da gestão pública. Conforme (LOCK 2004, p.123)

Tratar de alguns aspectos da legislação pertinente a participação cidadã, no sentido de compartilhar as decisões políticas e administrativas, que é o direito garantido pela constituição, que o cidadão tem, de ser acolhida a sua opinião, é o direito de participar da tomada de decisões. Esta participação é antes de tudo uma questão política, pois depende do amadurecimento da consciência cidadã por parte da população e da vinculação do governante com os ideais democráticos e com a transparência na gestão da coisa pública, através da prática da democracia participativa.

Na concepção de Lock (2004, p.129) a palavra chave para que o cidadão transforme o ambiente que vive no micro para o macro gradativamente, e para o desenvolvimento contínuo da consciência cidadã é a PARTICIPAÇÃO.

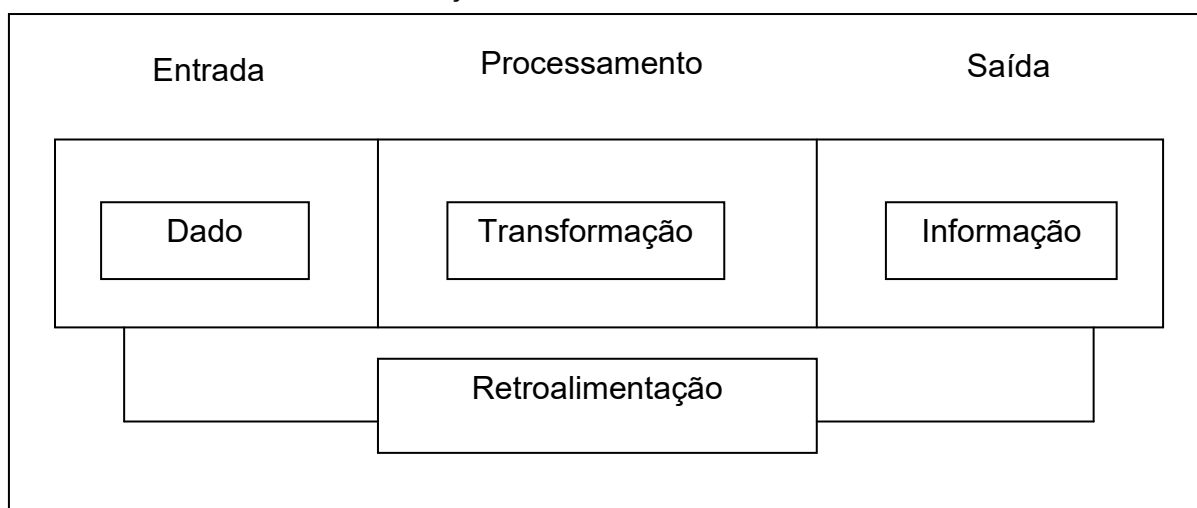
É no município que o cidadão pode exercer plenamente a sua cidadania, no seu local de moradia é que poderá se iniciar um grande processo de transformação, através da participação nas decisões que lhe afetam diretamente e da fiscalização das ações administrativas dos governantes locais. Na medida em que avança e se consolida o nível de participação popular aumenta o grau de compreensão dos moradores sobre o funcionamento da máquina administrativa, elevando a sua consciência cidadã e o seu compromisso com as causas coletivas.

A investigação na literatura proporcionou entendimento e um direcionamento para execução das demais etapas a serem realizadas. O objetivo deste capítulo é foi a fundamentação teórica dos temas: organização e administração pública, serviços ao cliente cidadão, sistemas de informação e a questão da qualidade. O capítulo seguinte apresenta os procedimentos metodológicos desta pesquisa.

### 3.3 OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Pode-se dizer que os sistemas de informação existem em função da capacidade de registrar as informações. A comunicação é um importante para os sistemas de informação, no entanto, a comunicação presente nos sistemas de informação ainda continua preterida em situações em que podem ser fundamentais ao sucesso. Na figura 1 segue um exemplo de sistematização da informação.

FIGURA 2 - SISTEMA DE INFORMAÇÃO



FONTE: AUTORA DA PESQUISA (2008)

As informações nas empresas foram evoluindo em volume, e a necessidade da integração na coleta, no armazenamento e na disseminação das informações, tornou-se ao mesmo tempo complicada e necessária, fato que compromete a confiabilidade das informações. Ao estudar a evolução dos sistemas de informação,

percebe-se que foram utilizadas várias ferramentas na busca de controle e melhoramento de sistemas de informação, a maior parte aliada à tecnologia.

O termo sistemas de informação não é restrito aos ambientes de gerenciamento de dados, ele pode ser encontrado em inúmeras áreas de conhecimento tais como: informática, administração, produção de software, ciência da informação. Porém, cada área o define de acordo com os parâmetros e interesses de seu estudo.

Contudo, ao definir o conceito de sistema de informação, observa-se que este fica preso às definições de tecnologia e informática. No entanto, os sistemas de informação podem acontecer em suportes mais simples que não utilizam máquinas, como por exemplo, circulação de informação em papéis.

Na definição de Melo (2002, p. 30-31) sistema de informação é todo e qualquer sistema que tenha informação como entrada visando gerar informações de saída. A expectativa de obter informações, para satisfazer determinadas necessidades, corresponde ao objetivo geral dos sistemas de informação. A informação de entrada no sistema de informação tem características peculiares diante do que acontece com as matérias-primas nos sistemas de produção: ela é consumida, em razão da natureza lógica que possui. Mesmo após a saída a informação de entrada continua disponível da mesma forma que quando chegou ao sistema. Essa informação de entrada pode ser utilizada para outro processo, tanto no ambiente interno, quanto no ambiente externo, em outras empresas. Esta definição é genérica, podendo ser aplicada a processos que usam informática e tecnologia assim como os que não usam.

A seguir estão listadas algumas situações em que sistemas de informação podem ser utilizados, de acordo com (MELO, 2002, p. 32):

- a) Relatórios de determinados sistemas ou unidades departamentais, entregues e circulados dentro da empresa, para uso dos componentes da organização;
- b) Relato de processos diversos para facilitar a gestão da empresa;
- c) Coleção de informações expressas em um meio de veiculação;
- d) Conjunto de procedimentos e normas da empresa, estabelecendo uma estrutura formal;
- e) Conjunto de partes (quaisquer) que geram informação.

Os sistemas de informação têm como maior objetivo auxiliar na tomada de

decisão da empresa. Alguns benefícios que as empresas buscam com uso de sistemas informação:

- a) Suporte à tomada de decisão;
- b) Valor agregado ao produto e bens de serviços;
- c) Melhor serviço e vantagem competitiva;
- d) Produtos de melhor qualidade;
- e) Oportunidades de negócios e aumento de rentabilidade;
- f) Mais segurança nas informações, menos erros, mais precisão;
- g) Aperfeiçoamento nos sistemas, eficiência, eficácia, efetividade, produtividade;
- h) Carga de trabalho reduzida;
- i) Redução de custos e desperdícios;
- j) Controle das operações;

Diante desses itens, ficam claro os benefícios providos pelos sistemas de informação é muito profícuo tanto para as empresas como para as pessoas a elas vinculadas, sejam do corpo interno, sejam clientes, (MELO, 2002, p. 63-64).

Quando as informações estão organizadas e planejadas nos sistemas de informação, estes geram informações eficientes e eficazes para a gestão da empresa. Desta maneira, atendem a todas as necessidades da empresa em sua complexidade organizacional, dentro de padrões de qualidade total de informações DALFOVO et al., 1999 citado por (CHERMONT, 2001, p.33).

Em um sistema de informação, é importante analisar as questões relacionadas a quem distribui e quem seleciona as informações, o emissor e o receptor consecutivamente. No sistema de informação, eles ligam-se ao centro da transferência, que é por meio pelo qual ocorre a troca de informação MIRANDA (1980) citado por (MORESI, 2000, p.20).

A eficiência de um sistema de informação é determinada pelo fluxo de dados, de informação e de conhecimentos em todos os níveis de responsabilidade, configurando assim, a coordenação de funções na empresa (GOUVEIA, 2000 p.22).

Os sistemas de informação podem usar ou não os recursos da tecnologia da informação, e ainda possuem a capacidade de manipular e gerar informações. Alheio ao tipo, nível ou classificação, os fluxos e os sistemas de informação auxiliam nos processos de tomada decisões organizacionais, e principalmente na prestação de serviços de atendimento ao cidadão. Independente do nível ou classe os

sistemas de informação servem de apoio à tomada de decisão. Na organização pública estudada, o foco dos sistemas de informação é a prestação de serviços, principalmente os de atendimento ao cidadão.

O autor Moresi (2000, p.23) ao delimitar sistema da informação, aborda o fluxo de informação como processo que agrega valor. O sistema de informação pode ser considerado como a sua cadeia de valor, por ser o suporte para a produção e a transferência da informação. Portanto, um sistema de informação é uma combinação de processos relacionados ao ciclo informacional, alinhados para o alcance dos objetivos de uma organização. Enfim, os sistemas de informação têm sido desenvolvidos para otimizar o fluxo de informação relevante no âmbito de uma organização, desencadeando um processo de conhecimento e de tomada de decisão e intervenção na realidade.

O objetivo do sistema de informação de acordo com Gouveia (2000, p.9) é orientar a tomada de decisão em todos os níveis de responsabilidade, garantindo a regulação das características que garantem a qualidade das informações. Também é importante permitir a aquisição de informações de acordo com as possibilidades de custeio do sistema. O sistema de informação também deve garantir a segurança e recuperação das informações

Na definição de Polloni (2000), sistema de informação é qualquer sistema que processe informações e produza resultados para um fim específico que em cada um de seus sistemas integre um sistema automatizado de uma organização. A definição dado pelo autor a respeito do conceito de sistemas de informação é uma demonstração de significação que não esta de acordo com os parâmetros adotados nessa pesquisa, pois, para este estudo os sistemas de informação sem a utilização de recursos automatizados ou tecnológicos é o propulsor do conceito, e existem casos em que eles funcionam. A questão da interdisciplinaridade é abordada por Araújo (2001), definida como: sistemas que podem ser conceituados como um conjunto de partes inter-relacionadas, interagindo para atingir determinado (s) objetivo (s). A partir da interação destas partes inter-relacionadas, sejam eles departamentos, sedes, filiais dentro e fora das organizações, é que emerge a questão da interdisciplinaridade, pois no exemplo dos departamentos, o departamento de informação marketing pode se relacionar ao departamento de tecnologia da informação (TI).

Já para Vasconcellos, citado por Oliveira (2002, p. 99) sistema de informação/comunicação é a rede por meio da qual, fluem as informações que permitem o funcionamento da estrutura de forma integrada e eficaz. Alguns itens a serem ponderados nos sistemas de comunicação são: o que deve ser comunicado, como deve ser comunicado, quando deve acontecer a comunicação, ou seja, a lógica e o sentido das informações (de quem deve vir a comunicação, para quem deve ir a comunicação e quando deve ser comunicado). Os sistemas de comunicação são uma ferramenta do ramo de Sistemas Organização e Métodos, citado por Oliveira (2002), que pode ser usado para orientar o fluxo de informação do serviço de atendimento ao cidadão na Procuradoria da República do Paraná.

A matéria de Organização e Métodos contribui com a conceitualização de manuais administrativos que tem a capacidade de consolidar e criar condições de apresentação e entrega de sistemas e de fluxos de informação. O trecho a seguir fornece a definição de Manual:

É todo e qualquer conjunto de normas, procedimentos, funções, atividades políticas, objetivos, instruções e orientações que devem ser obedecidos e cumpridos pelos executivos e funcionários da empresa, bem como a forma como estes devem ser executados, quer seja individualmente, quer seja em conjunto de (OLIVEIRA, 2002, p. 398).

QUADRO 2 – UTILIZAÇÃO DE MANUAIS

Utilização de manuais	
Vantagens	Desvantagens
São fontes de informações constantes e notáveis;	Confusão, pois é uma ferramenta, por isso, não resolve todos os problemas;
Facilitador de processos de aplicação de normas, procedimentos e funções administrativas;	Manuais maus preparados não resolvem os problemas, pelo contrario, somente acarreta maiores;
Colaboração na fixação de critérios e padrões, uniformização e possibilitadores da normatização das atividades administrativas;	Na questão de custo benefício, em alguns casos os custos podem ser maiores que os benefícios;
Capacidade de adequação, coerência e continuidade nas normas e nos procedimentos nas diversas áreas organizacionais;	Falta de utilização e de atualização, causa a perda rápida do valor do manual;
Evitam discussões e equívocos em virtude do não estabelecimento de versões oficial de questões conflitantes;	Falta de flexibilidade;
Possibilidade de real crescimento da eficiência e eficácia dos trabalhos realizados;	Abordagem exclusiva em processos formais, deixando de lado o dia a dia da organização;
Instrumento concreto de consulta, orientação na organização;	Dificuldade de alcançar equilíbrio no detalhamento e na sintetização do conteúdo;
Restringe a improvisação inadequada que aparece na organização das formas mais variadas;	Freio para a iniciativa e criatividade individual;
Aprimoramento de sistema de autoridade, delegação mediante orientação escrita;	Redação pouco clara, prolixa, deficiente e inadequada.
Estímulo ao funcionário, pois possibilita uma visão clara da representatividade do funcionário na organização;	
Elemento útil de revisão e avaliação objetivas das praticas e dos processos institucionais;	
Aumento da pro - atividade, pois, o funcionário sabe por escrito o que deve fazer;	
Representam um patrimônio histórico da evolução da administração da organização.	

FONTE: ADAPTADO DE OLIVEIRA (2002)

A abordagem de sistema de informação na Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP) uma empresa pública, vinculada ao Ministério de Ciência e

Tecnologia, criada com o objetivo de fomentar técnica e financeiramente estudos, pesquisas, projetos e programas de importância para o desenvolvimento científico e tecnológico do país, de acordo com as metas e prioridades setoriais fixadas pelo governo federal.

Nesta organização, os conceitos de “dados – informação – conhecimento” são a base para a construção da proposta de sistemas de informação para o cliente. Com base nessa informação os conceitos são definidos da seguinte maneira:

- DADOS – É a coleta de matéria-prima bruta, dispersa nos documentos.
- INFORMAÇÃO – É o tratamento do dado, transformado em Informação. Pressupõe uma estrutura de dados organizada e formal. As bases e bancos de dados, bem como as redes são sustentados pela informação.
- CONHECIMENTO – É o conteúdo informacional contido nos documentos, nas várias fontes de informação e na bagagem pessoal de cada indivíduo.
- INTELIGÊNCIA – É combinação destes três elementos resultante do processo de análise e validação pelo especialista. É a informação com valor Battaglia (1999, p.209).

Os métodos utilizados pela FINEP, são um exemplo e uma motivação para este trabalho. Pois além da utilização dos sistemas de informação como ferramenta de aprimoramento, a FINEP também define conceitos importantes na utilização de sistemas de informação.

A afirmação de Battaglia (1999, p.209) a respeito de sistema de informação, que para uma organização, o sistema de informação deve estar a serviço de seus objetivos e funções, subsidiando o processo global e os vários níveis de ação de acordo com a dinamicidade que caracteriza a administração de uma empresa ou organização, esse afirmativo converge com o objetivo desta pesquisa.

### 3.4 OS FLUXOS DE INFORMAÇÃO

A passagem de uma informação de entrada para uma de saída, passando no centro do processo por uma etapa de processamento, ou de disseminação da informação, que é uma etapa de comunicação, pode ser chamada de fluxo de informação.

A informação tem que dar apoio à tomada de decisão para que haja a percepção de sua necessidade. Após a percepção da informação, no seu conceito mais instintivo, e da importância de buscar o caminho mais adequado para que o sucesso aconteça que as primeiras ações voltadas ao fluxo de informação são

iniciadas Lazarte (2000, p. 46) apresenta uma definição de informação:

Voltemos para o conceito intuitivo, operacional, que a maioria das pessoas tem de informação. Se prestarmos atenção, a informação só tem sentido, só é relevante para nós, se ajudar na tomada de decisões. Peço informação para pegar o ônibus certo. A disponibilidade de informação me permite escolher o melhor preço de um artigo, ou o melhor candidato em uma eleição. Milhares de livros em uma língua que não entendo, ou sobre um assunto que não me interessa, são a mesma coisa que nada; não se constituem em fonte de informação para mim.

As considerações do autor estruturam e dão início ao fluxo de informação.

Outra abordagem de como é iniciado o fluxo de informação é que o processamento ocorre baseado em um ciclo operacional que, para efeito deste trabalho, tem início na solicitação de um cidadão e é concluído quando ele é atendido (ANDRADE, 2002, p.53).

Os meios de comunicação fazem fluir a informação na empresa, seja de fonte externa ou interna, seja o receptor agente externo ou interno à empresa. Em posse da informação, ou ela é utilizada de imediato ou é mantida em registro de um arquivo (de dados). Decisões e ações compõem uma etapa de processamento alimentado pelas informações de entrada, as quais são trazidas de uma etapa de comunicação para integrar as etapas de processamento.

O fluxo de informação inicia-se, sempre, em uma etapa de coleta de dados significativa, pois dela são obtidos os dados referentes a um determinado fato (expressões do fato). Se esta tarefa não for bem desempenhada, todo o sistema estará comprometido em termos de qualidade, pois poderá estar funcionando bem, porém produzindo informação que não condizem com a realidade e a necessidade. Na coleta de dados deve haver cuidados especiais para que tudo ocorra sem distorção dos fatos. No entanto, as etapas de processamento devem receber o mesmo cuidado, (MELO 1999 p. 32-33).

A avaliação dos fluxos de informações e conhecimentos entre os atores de uma rede de empresas é feita de forma indireta e através de propriedades estruturais da rede e das medidas que apontam as posições dos atores nos relacionamentos. Por exemplo, uma das características estruturais importantes de uma rede é identificar se é conexa ou não: se conexa, existe um caminho entre todos os pares de atores (i.e. qualquer ator é alcançável); caso contrário (i.e. se a rede for desconexa) haverá atores que não serão alcançados e isso significa que não haverá troca de informações ou influências conforme (PEREIRA; SAMPAIO; FREITAS, 2008).

Dentre as várias técnicas e ferramentas disponíveis para trabalhar com informação, o autor Barreto (1998, p. 122) sugere que a utilização de fluxo de informação agrega qualidade às informações. Ele afirma que é preciso conhecer os desejos e necessidades dos usuários buscando atingir excelência na atuação da organização.

O fluxograma é a representação gráfica do fluxo de informação. Ele objetiva evidenciar a seqüência de um trabalho ou serviço, permitindo a visualização dos movimentos ilógicos e a dispersão dos recursos materiais e humanos. Constitui o fundamento básico de todo trabalho racionalizado, pois não basta fazer sua divisão, é necessário dispô-lo no tempo e no espaço (OLIVEIRA, 2002, p. 257).

O fluxo de informação deve definir como as entradas e as orientações sobre os procedimentos (como fazer, por que fazer) e sobre planejamento e programação (quando, quanto, quem, onde). Como resultado de saída obtêm-se registros, ou seja, dados referentes ao ocorrido segundo (MOURA, 1996, p.5). Eles também permitem que variados processos possam ser executados, promovendo a transformação das entradas em saída, agregando valor aos produtos.

As variadas atividades dentro de uma organização devem ser precisas e alinhadas para que haja perfeito aproveitamento dos recursos na transformação dos produtos e dos serviços, as informações presentes em todos os setores da organização é que permitem a articulação entre as diversas funções. O uso de fluxo de informação é uma maneira simplificada de fazer a articulação dos processos Moura (1996, p.5) expressa o uso da informação no exemplo a seguir:

Considere as atividades de vendas, compras e produção de uma empresa. É comum a empresa vender o que não foi produzido, comprar em excesso ou menos do que é desejado, sem contar os problemas de compra e venda de produtos com especificações erradas. Se for definido o modo de interligação dos processos e estabelecidos os dados para informação, esses problemas serão minimizados. Basta que para cada processo seja estabelecido o que, quanto, quando, quem, como, onde e por quê. No exemplo, compra identifica a quantidade e os prazos de entrega dos produtos vendidos (o que, quanto e quando). Essa mesma informação é desdobrada para compras a fazer aquisição da quantidade de matérias primas compatível com a produção prevista. A produção estabelece os procedimentos (como e por que) e ainda o planejamento e controle da produção conhecida como Planejamento e Controle de Produção (PCP), desdobrando as informações de prazos, quantidades e postos de serviços (onde).

Ao tratar o assunto fluxo de informação, a comunicação não pode ser deixada de lado, isto porque, ela é a forma de transmissão da informação e do conhecimento

organizacional. Segundo Davenport citado por Angeloni (2003) a transmissão da informação de maneira clara e objetiva de maneira a atender as necessidades das organizações, é tão complexa porque as informações são dotadas de valor. E o valor mencionado é resultado de ser um processo de interação humana de comunicação, por isso a dificuldade em mensurá-lo.

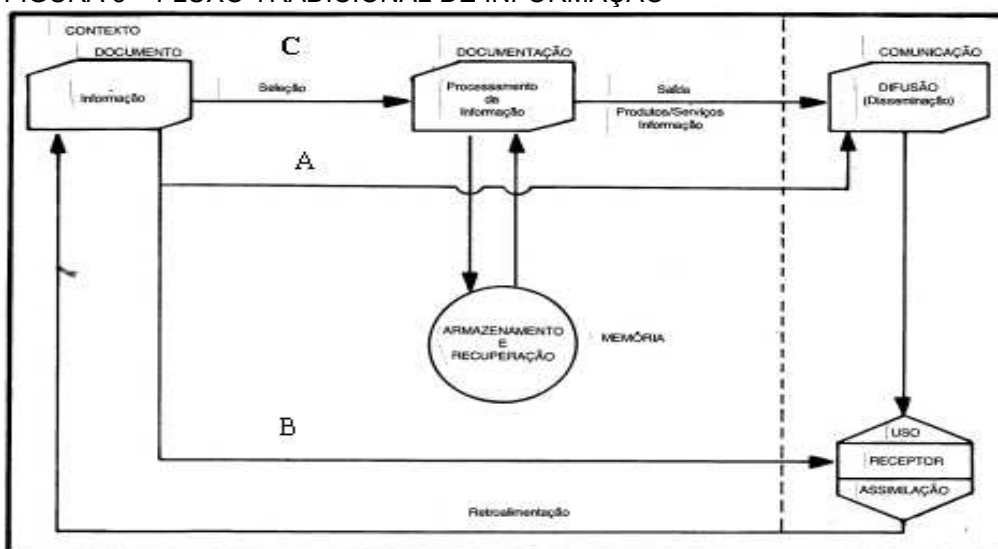
O autor Barreto (1998, p. 122) define fluxo de informação de maneira prática e objetiva em como:

O fluxo em si, uma sucessão de eventos, de um processo de mediação entre a geração da informação por uma fonte emissora e a aceitação da informação pela entidade receptora, realiza uma das bases conceituais que se acredita será o cerne da ciência da informação: a geração de conhecimento no indivíduo e no seu espaço de convivência.

O autor relaciona mudanças no fluxo de informação relacionadas ao público devido à evolução que tem como consequência a criação de novas formas de transferência de informação entre o emissor e o receptor. Do mesmo modo, ao expor a definição de fluxo de informação afirma que ele é o cerne da ciência da informação.

A informação tão pesquisada e tão discutida atualmente é dependente e conectada ao pensamento. O pensamento, a faculdade de pensar é um processo solitário, privado que faz parte do individualismo do ser humano. O fluxo da informação, acima de tudo, é uma ferramenta que possibilita o compartilhamento das informações individuais resultantes do pensamento, tornando-as públicas e permitindo assim, a troca de informações que é o fundamento do fluxo de informação de acordo com Barreto (1998, p.122).

FIGURA 3 – FLUXO TRADICIONAL DE INFORMAÇÃO



FONTE: BARRETO (1998).

A figura acima representa a estrutura do fluxo de informação tradicional vinculado ao documento. A seguir segue a descrição do autor Barreto:

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. Nessa estratégia do fluxo, nota-se com mais força os rituais de ocultamento, principalmente, na parte referente ao processamento da informação para armazenamento e recuperação (1998, p.125).

O modelo de Fluxo de Informação tradicional proposto por Barreto (1998), condicionado ao documento, possui algumas similaridades ao modelo da Procuradoria da República no Estado do Paraná, sendo elas:

- a) A dependência ao documento, isso se dá por ser um órgão público e jurídico, por isso, todas as informações relativas ao atendimento do cidadão são anotadas em uma ficha padrão, para posteriormente serem inseridas na base de dados. A seleção ocorre nesta fase;
- b) Coleta da informação realizada simultaneamente ao atendimento do cidadão, momento em que o tratamento das informações é realizado;
- c) Disseminação realizada após a coleta e o tratamento da informação. A disseminação pode ocorrer tanto internamente quando o problema é da alçada da Procuradoria da República do Paraná ou então é encaminhada para órgãos externos;
- d) Quando o receptor recebe a informação ocorre o uso;
- e) O armazenamento é importante, pois ele permite a recuperação da informação.

A forma da sociedade atual, uma cultura totalmente globalizada, confirma a importância do Fluxo de informação, pois através dele, tem-se a oportunidade de perceber a importância da informação no cotidiano. O impacto da informação e do seu fluxo atinge as mais variadas áreas de atuação do cidadão na sociedade, o autor Lazarte (2000, p.44) exemplifica as áreas em que o processo de informação e do fluxo pode ser considerado importante:

Grande parte das pessoas de alguma forma inseridas no contexto da "sociedade globalizada", principalmente as classes governantes, empresariais e intelectuais, identificam a importância cada vez maior que o fluxo e a manipulação da informação tem na sociedade que lhes é

mais diretamente acessível. As características decorrentes da identificação, armazenamento, processamento e acesso à informação determinam cada vez mais suas vidas, seus relacionamentos profissionais, a visão que têm da sociedade e como nela influenciam.

A ligação entre fluxo de informação e sistema de informação é citada por Moresi (2000, p.24). Os sistemas de informação têm sido desenvolvidos para otimizar o fluxo de informação relevante no âmbito de uma organização, desencadeando um processo de conhecimento e de tomada de decisão e intervenção na realidade. De modo geral, existe um consenso de que um sistema de informação deve ser estratégico e contribuir para que uma organização possa alcançar o seu objetivo (Rowley, 1995) citado por Moresi (2000, p. 24). Para isso, a abordagem metodológica no seu desenvolvimento deve ser voltada para a determinação das necessidades, a organização, a disseminação e a representação da informação, com o objetivo de otimizar a cadeia de valor do sistema. Em suma, fluxo de informação é transmissão de informação por um emissor a um receptor por um canal de comunicação, esse processo serve de fundamentação para a tomada de decisão nas organizações.

#### 3.4 A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO FORNECIDA

A competitividade das organizações nas transações humanas e sociais nos obriga à análise do retorno esperado das informações recebidas pelos clientes, nesse caso o cidadão. Neste sentido, a qualidade da informação faz parte do processo de gerenciamento de soluções para as questões de informação ao cidadão. É importante expor que a informação é um direito do cidadão, e é parte fundamental da cidadania, contudo, essa informação deve chegar ao usuário/cliente com a aprovação em rigorosos critérios de qualidade.

Os autores Valls e Vergueiro (2006, p.119), afirmam que no Brasil os primeiros relatos sobre a aplicação de qualidade datam do início da década de 90. Esses primeiros esforços eram adaptações dos conceitos utilizados na indústria, iniciados com uma visão mecânica. Todavia, no cenário de pioneirismo, as conseqüências era a falta de base teórica do tema na literatura, sendo ela abordada isoladamente sem sistematização mais profunda. Atualmente este assunto é ainda bastante polêmico, por diversos motivos, contudo, a subjetividade é a característica

que possui maior valor para esta classificação.

O conceito de qualidade é conhecido e intuitivo. Em virtude disso, todos possuem um conceito, uma opinião formada do que é qualidade, mas todas estas opiniões são tácitas, em função do quanto se discute sobre o tema de qualidade na informação. A quantidade de definições é excessiva e desencontrada, além de ser, é um conceito multidisciplinar. Assim sendo, pode-se dizer que é tudo aquilo que agrada ou que atende necessidades como uma definição geral de qualidade. Uma das definições do conceito de qualidade, apresentado por Moura (1997) é modo de organização e gestão de empresas que visa garantir aos produtos e aos serviços características que os clientes percebam e estejam adequadas às suas necessidades e expectativas (MOURA, 1997, p. 17).

Outra definição de qualidade é a busca pela perfeição a fim de encantar clientes conscientes das facilidades de consumo em virtude da oferta, pelo número e pela variedade das empresas em oferecer produtos e serviços. A qualidade é, antes de tudo, projetada ao cliente. Essa filosofia de qualidade surgiu para suprir a crise de excesso de oferta e escassez de demanda, em meio à luta de mercados, em tempos difíceis. A qualidade é uma questão de satisfação e encantamento dos clientes (ARAÚJO, 2001, p. 132-113).

Ao trabalhar com a informação a qualidade não pode ser esquecida. Para a geração de informação com qualidade total, além de estar organizada e planejada, a informação deve ter efetividade e prover racionalização e controle nos processos sistêmicos empresariais. Tratando ainda dos conceitos de informação e qualidade atrelados, quando as informações estão organizadas e planejadas nos sistemas de informação, estes geram informações eficientes e eficazes para a gestão da empresa. Desta maneira, atendem a todas as necessidades da empresa em sua complexidade organizacional, dentro de padrões de informações com qualidade total (REZENDE; ABREU, 2003).

A qualidade busca atender todos os envolvidos com o processo, independente de serem clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores ou a própria comunidade. Ela expressa uma filosofia administrativa, uma maneira de gerir, guiando a organização para o uso dos recursos de forma adequada, independente de serem materiais ou financeiras, buscando agregar valor ao produto ou ao serviço. Como resultado com a utilização dos conceitos de qualidade as organizações esperam atingir seus objetivos, cumprir sua missão e fornecer aos

seus clientes o melhor. A gestão da qualidade procura contribuir para que as organizações ofertem produtos de acordo com as demandas de mercado. A informação é o insumo principal das organizações, pois através delas que o conhecimento é gerado, e essas informações também devem ser utilizadas para capacitar as pessoas e estabelecer um sistema organizacional que as oriente e as instrua sobre como executar sua atividade (MOURA, 1996, p.2). Um sistema da qualidade é basicamente um sistema de informação, que fornece respostas às principais perguntas que as pessoas fazem para gerir as atividades da empresa: o que deve ser feito, como fazer, por que fazer, quando fazer, quem é o responsável, onde e quanto produzir (MOURA, 1996, p.3).

Cada organização ou empresa é única no entendimento de Moura (1996, p.8), com suas peculiaridades, como porte, ramo ou localização, e é em função dessas características que a busca por informações deve ser orientada e planejada de maneira personalizada. Além disso, a sincronização de pessoas, fornecedores, produtos e serviços, é uma recomendação para as organizações que desejam seguir a direção da qualidade. O autor ainda compara a qualidade da informação com o fluxo de informação, sendo o primeiro a forma como as informações devem ser tratadas e estruturadas e o segundo é o meio pelo qual a informação pode fluir. As informações tratadas e estruturadas são as que tratam de qualidade já o meio pelo qual as informações fluem aborda o fluxo de informação.

Tanto as informações, quanto a qualidade e o fluxo de informação são processos interligados que acontecem nas organizações. Cada um deles tem uma função e apresenta um resultado e permite a organização de processos e pessoas. O fluxo de informação é o meio pelo qual as informações são transmitidas. E todos eles existem em função da informação (MOURA, 1996).

Huang, Lee e Wang citado por Sordi, Meireles e Grijo (2008, p.170), desenvolveram uma lista de quinze dimensões para análise da qualidade da informação, classificadas em quatro categorias:

- (1) qualidade intrínseca: acurácia, objetividade, confiabilidade e reputação;
- (2) qualidade de acessibilidade: acesso e segurança;
- (3) qualidade textual: relevância, valor – agregado, economia de tempo, completeza e quantidade de dados;
- (4) qualidade representacional: interpretabilidade, facilidade de uso, representação concisa e consistente.

A elaboração destas dimensões é uma tentativa de facilitar a classificação das informações de acordo com a qualidade, pois elas dão uma direção na tentativa de classificar as informações com a qualidade. As dimensões acima não serão utilizadas na classificação do conceito de qualidade na pesquisa, porém servem de embasamento para a elevação do grau de entendimento para o conceito de qualidade.

As considerações de qualidade de Paim et. al (1996, p.117) abordam as questões de dicotomia entre atributos, referentes à qualidade da informação. Também demonstra a necessidade de atenção, ao adotar uma única abordagem de atributo, pois essa atitude pode causar detrimento de questões importantes de qualidade de informação. Essas considerações salientam a realização desta pesquisa, porque em cerca de doze anos, o único consenso da literatura científica entre vários autores é o da necessidade de aprofundamento no tema. Confirmados no trecho abaixo:

Esse cenário, em que se inscreve o conceito *qualidade* da informação, marcado pela dicotomia entre atributos intrínsecos e contingências, com forte, tendência para a hegemonia dos últimos, implica riscos para a leitura e para a provisão da informação. A absolutização do usuário pode levar à renúncia de busca do rigor e da exatidão da informação, enfim, à renúncia aos atributos intrínsecos, resultando num relativismo exacerbado e caótico, implicando, no limite, o atendimento a cada desejo do usuário. Por outro lado, o apego exclusivo aos atributos intrínsecos pode conduzir à criação de sistemas ou serviços de informação alienados quanto ao interesse dos usuários, comprometendo também sua eficácia. Parece, pois, imprescindível o desenvolvimento de reflexões teórico/epistemológicas mais aprofundadas, visando à reformulação conceitual, de maneira que os conceitos não operem através de exclusão mútua das abordagens da qualidade da informação. Essa reformulação teria o potencial de orientar de forma mais consistente a práxis profissional. Na situação atual o profissional da informação situa-se num espaço pretensamente neutro entre os dois pólos: o da *verdade* da informação e o do desejo do usuário. Essa situação limita o papel do provedor da informação, que na realidade é chamado a atuar como filtro de qualidade entre os dois extremos.

Os autores Sordi, Meireles e Grijo (2008), seguem o consenso a respeito de qualidade da informação. Sendo eles, incipiência do assunto, a necessidade de desenvolvimento do tema. Diante do leque de informações os autores também sugerem que a distinção de qualidade é um grande desafio dos usuários da atualidade. Ao averiguar a qualidade da informação, solicita-se que se vá além da análise de dados, pode ser importante pré-estabelecer regras para inferir o que é o atributo qualidade da informação no processo interno das organizações.

A expressão da qualidade se dá por intermédio das informações, ou seja, dados tratados. Para designar um critério de qualidade da informação, uma única

informação não é suficiente, nesse caso é necessário um conjunto de informações do objeto a ser qualificado.

O gestor da informação pode ser o criador de alguns atributos de confiabilidade e seleção da informação como a: definição de dimensões, desenvolvimento da cultura organizacional em relação à importância de trabalhar com informações de qualidade, além do estabelecimento de meios e procedimentos para que os usuários aprendam a criar os atributos exigidos para análise das informações organizacionais conforme (SORDI; MEIRELES; GRIJO, 2008, p. 188).

Alguns exemplos de atributos que podem ser criados na organização estudada é a melhoria dos formulários utilizados para coleta das informações dos cidadãos que procuram atendimento, o formato atual é complexo e demanda tempo para preencher. Outro atributo é a elaboração de um sistema de triagem, que dentre os benefícios, diminuiria o tempo de espera, pois grande parcela dos casos pode ser resolvida ou encaminhada ao lugar correto para a sua resolução, com apenas uma consulta a internet. Um dos fatores que afetam a qualidade do serviço de atendimento que por natureza exige tempo é a exposição das causas que levaram o cidadão a entrar em contato com a Procuradoria da República do Paraná. Na pesquisa os usuários são os cidadãos, e a criação de atributos referenciada pelos autores é a seleção, a coleta e o tratamento das informações disponíveis a respeito do atendimento para que não busquem como acontecem constantemente, informações que não são da alçada da Procuradoria da Republica no Paraná.

A gestão da informação nas organizações pode ser usada para que as pessoas façam a coisa certa, da primeira vez, no tempo certo e ao menor custo, usando e dominando fundamentalmente o conhecimento para conquistar os seus objetivos.

Em relação à fidedignidade das informações e das fontes, os autores Vedder e Wachbroit citado por Sordi, Meireles e Grijo (2008), dizem que informação confiável, são as informações que recebem crédito do usuário, mas a veracidade não foi comprovada. Ao usar o conteúdo da informação como critério de qualidade, várias fontes precisam ser utilizados, essas fontes vão desde o senso comum, até os fundamentos técnicos de confirmação de metodologia da pesquisa científica.

Especialistas em certificação de qualidade definem a gestão da qualidade como conjunto de “atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito à qualidade” (Associação Brasileira de Normas Técnicas,

2000:8). Esta norma estabelece as condições que devem obedecidas para que empresas recebam o certificado ISO que possui tradição e credibilidade em relação à qualidade.

Os autores Paim e Nehmy (1996, p. 3), que também investigaram a literatura de qualidade, com a finalidade de proporcionar um redirecionamento, e uma ampliação do entendimento do conceito. Dentre as considerações dos autores, algumas podem ser emprestadas a esta pesquisa, sendo mais uma vez à subjetividade do conceito, e concluíram que essa característica se dá justamente pela subjetividade dos usuários. De acordo com Oleto (2006 p. 3), a abordagem no produto enfatiza a informação como coisa. Já na perspectiva do usuário, uma visão ampliada é adotada, direcionando-se para o usuário e suas interações, com isto raciocina-se uma compreensão mais aprofundada do tema. O autor ainda cita a forma como o usuário qualifica a informação, utilizando a intuição e o senso comum, em virtude da falta de clareza dos conceitos de qualidade para os usuários, a falta de familiaridade é evidente pela falta de conhecimento explícito do tema.

Segundo Moura (1996 p. 2) a informação é aliada da qualidade:

Em todas as atividades da empresa está presente a informação. Ao mesmo tempo em que se constitui o principal insumo das organizações, a informação também representa o meio de sincronizar as diversas funções, processos e setores de uma empresa, em busca de seus objetivos. Oferecer produtos que atendam ao mercado representa o maior objetivo da empresa.

A gestão da qualidade começou como resultado da evolução das organizações que foram se tornando complexas, graças ao desenvolvimento de mercado e tecnologia, das relações com empregados, diversificação e exigência dos clientes. Com isso, medidas de afirmação do modelo dos produtos e serviços, bem como a identificação da satisfação do cliente começaram a ser percebidas e associadas à qualidade. Como consequência iniciou-se a busca de uma metodologia que sugerisse o índice de defeito, a fim de evitar sua ocorrência de acordo com (GONÇALVES, 2002, p.1). O autor ainda fala sobre o árduo empenho de algumas áreas que se focaram na pesquisa, métodos e práticas que colaborassem com a determinação e com opções que contribuíssem para a apreciação e melhoria da qualidade, apesar dos diversos pontos de vista presentes no assunto.

Gonçalves (2002, p.1) ao tratar da multidisciplinaridade do tema, apresenta as definições de qualidade nas áreas de engenharia e administração:

A engenharia da qualidade define qualidade como sendo “conformidade com as especificações técnicas” LIRA (1997). Para ela, verificar se os produtos fabricados estão de acordo com as especificações técnicas estabelecidas é fazer controle de qualidade.

Para a administração, qualidade é o “atributo dado pelo cliente ao produto ou serviço que satisfaz suas necessidades e expectativas” (ibid.). Essa abordagem é bastante subjetiva, pois para cada cliente pode haver um aspecto do produto que é mais relevante do que o outro. O fabricante ou prestador de serviço precisa conhecer e ouvir as opiniões dos clientes para comprovar se o seu produto é considerado de boa qualidade, pois são estes que atestam e aprovam a sua produção.

As primeiras ações em relação à qualidade no setor público segundo o Ministério Público do Planejamento foram no ano de 1991, através do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP), inicialmente com pouca adesão, que elegia a qualidade como principal instrumento de mudança da cultura burocrática para uma cultura gerencial, direcionada para resultados e focada no usuário, (GONÇALVES, 2002, p. 2).

A qualidade segundo Ferreira (1996, p.8), é o que o cliente deseja, é a satisfação de suas necessidades e expectativas. Na perspectiva da gestão da qualidade, um produto ou serviço, prestado por um órgão público, é de qualidade quando satisfaz às necessidades do cidadão. Pode-se concluir que, os serviços oferecidos por um órgão público são de qualidade, quando atende as necessidades e apresentam soluções aos problemas dos clientes ou até mesmo as superam, por meio de informações que os ensinem a interagir com as situações colocando em prática a cidadania.

Os autores, Longo e Vergueiro (2003) citado por Valls e Vergueiro (2006, p.122) ao definirem a qualidade fazem uma conexão a prestação de serviços públicos.

Por suas características de adaptabilidade e transformação, a gestão da qualidade pode representar uma alternativa viável para que os serviços de informação ofereçam resposta apropriada às exigências de um novo tempo, considerando principalmente as características de um país em desenvolvimento e as implicações àqueles serviços situados na esfera da administração pública.

Pelas capacidades de adaptabilidade e transformação, a Gestão da Qualidade pode representar uma alternativa viável para que os serviços de informação ofereçam respostas apropriadas às exigências da sociedade brasileira, principalmente no âmbito da administração pública. A base da Gestão da Qualidade é oferecer serviços que satisfaçam totalmente as necessidades dos clientes, para então, garantir a sobrevivência da organização (LONGO; VERGUEIRO 2003, p. 41).

A Qualidade da informação significa fazer certo, o que indica processos livres de erros (FAVARETTO 2007, p. 346).

As características da informação determinam a qualidade e permitem a realização de uma seriação durante seu tratamento, buscando um conjunto de critérios estabelecidos conforme a importância. A informação é tratada de acordo com um esquema de prioridade (GOUVEIA, 2000).

A qualidade é sempre fazer o melhor, é estar um passo a frente dos erros. Desta forma, embora a consonância em relação à subjetividade do conceito de qualidade, a percepção de que este é um tema desafiador e necessário nos dias de hoje

## 4 METODOLOGIA

### 4.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Está pesquisa encontra-se delineada como do tipo exploratória, pois, busca maior familiaridade com o fluxo de informação existente no processo de atendimento ao cidadão, bem como tornar explícito os impactos do fluxo de informação na qualidade das informações fornecidas ao cidadão em um órgão Público Federal no Estado Paraná, isto é, com o objeto em estudo.

Segundo Gil (2007 p.41), as pesquisas exploratórias na maioria dos casos assumem a forma de pesquisa bibliográfica ou estudo de caso, logo, esta pesquisa foi também delineada na característica de estudo de caso por focar seus objetivos dentro de uma determinada Instituição local.

As pesquisas acadêmicas podem ser classificadas de acordo com os métodos em quantitativas e qualitativas.

Considerando as definições dos métodos essa pesquisa caracteriza-se como pesquisa qualitativa, por não se focar em análise de dados numéricos ou estatísticos, mas sim análise do fluxo de informação e da qualidade, que não se ajustam a mensuração numérica.

Para Fachin (2006, p. 81) variável qualitativa é:

A variável qualitativa é caracterizada por seus atributos e relaciona aspectos que não são unicamente mensuráveis, mas também definidos descritivamente. O conjunto de valores em que se divide uma variável qualitativa é denominado sistema de valores. Tais sistemas não podem ser alterados para cada variável. Conforme a natureza ou objeto do pesquisador ou, ainda, das técnicas a serem usadas, a variável merece ser categorizada. A primeira etapa seria definir variáveis com propriedade suscetíveis de qualificação. Para serem tratadas com o critério qualitativo, é necessário considerar o critério de qualidade.

Considerando o delineamento da pesquisa, também está de acordo com um estudo de caso, como será abordado com maior profundidade na caracterização da amostragem. Nesta mesma perspectiva a literatura afirma que está dentre os vários objetivos da pesquisa exploratória é proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito. Pois essas pesquisas possuem o objetivo principal de aprimoramento de idéias Gil (2007 p. 41).

O estudo de caso, de acordo com Yin (2005, p.32) é uma investigação empírica que pesquisa um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da

realidade, especificamente quando os limites entre o fenômeno e contexto não estão claramente definidos. Embasada nesta definição que a estratégia de pesquisa foi eleita o estudo de caso. O estudo de caso é uma estratégia que permite estudar a realidade prática atual, é flexível e possibilita diversas abordagens de pesquisa, sem comprometer a qualidade. Os estudos de caso podem ser conduzidos e escritos por muitos motivos distintos, podendo ser uma simples apresentação de casos individuais ou desejo de chegar a generalizações amplas baseadas em evidências de estudo de caso como explica Yin (2005, p.35).

## 4.2 OPERACIONALIZAÇÃO DAS VARIÁVEIS

A mensuração das variáveis consiste em descrever as variáveis de acordo com o que foi analisado na pesquisa empírica. As definições a seguir emprestam informações recolhidas a partir da pesquisa científica em conjunto com a observação prática, enfim é a compilação das principais idéias encontrada na literatura, juntamente com as idéias observadas na prática. Portanto para essa pesquisa são consideradas as seguintes variáveis:

- a) Fluxos de Informação: Nas organizações as informações são produzidas, alteradas, enfim, estão em constante transformação. O fluxo de informação é o resultado das transformações sofridas pelas informações. As decisões são baseadas nesse fluxo que acontece a partir da modelagem dada as informações. Na prática fluxo de informação é o processo de modificar as informações de acordo com as necessidades de cada envolvido no processo. Nesse processo de modificação as informações se deslocam dentro das organizações entre setores, pessoas, entre meios de comunicação e em ferramentas de tecnologia. Em suma, fluxo de informação é um emissor que deseja enviar uma mensagem a um receptor, o caminho percorrida pela informação dentro e fora das organizações. (BARRETO 1998, p. 125).
- b) Sistemas de Informação: Sistema de informação é o processamento de dados obtendo como resultado uma informação. Portanto, é a entrada de um dado

em um processamento, que devolve como resultado uma informação com o objetivo de apoiar o controle, a coordenação e a tomada de decisões em uma organização (MELLO 1999, p. 30-31).

- c) Serviço de Atendimento ao Cidadão: Serviço de atendimento ao cidadão é aquele que permite ao cidadão membro livre de uma determinada cidade, da qual assumiu raízes culturais e políticas sociais fazer valer seus direitos e seus deveres. Em fim, são serviços que fornecem ao cidadão informações para exercício pleno da cidadania (MARTINS 2000: 58).
- d) Qualidade da Informação: A qualidade é um conceito dependente da opinião de quem utiliza a informação. Todavia, qualidade está condicionada a satisfação dos anseios de quem busca a informação. Enfim, a qualidade é fornecer sempre o melhor e realizar todas as providências cabíveis para evitar os erros que afetam o usuário (SORDI, MEIRELES E GRIJO 2008).
- e) Organizações Públicas e Administração Pública: A administração pública é definida nesta pesquisa como a atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve, sob regime jurídico de direito público, para a consecução dos interesses coletivos (LOPES 2004, p. 58).
- f) Cidadania: A Cidadania é o conhecimento dos indivíduos em relação à comunidade que está inserido, a busca da igualdade em todos os campos que criam a realidade humana, diante a luta pela ampliação dos direitos civis, objetivando a posse de bens materiais, simbólicos e sociais, rebatendo à hegemonia dominante das classes, motivando novas direções para a vida da sociedade (MARTINS 2000 p. 8).

#### 4.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os instrumentos utilizados para a coleta de dados serão análise de documentos, observação participante e entrevista. Estes instrumentos são coerentes com o método e o tipo da pesquisa. Segundo Gil (2007 p. 140), no estudo de caso é

comum utiliza-se mais de uma técnica de coleta de dados. Este é um princípio básico que não pode ser descartado. Obter dados mediante métodos múltiplos é essencial para garantir a qualidade dos resultados obtidos. Desta forma, é possível conferir a validade ao estudo de caso, evitando a subordinação à subjetividade do pesquisador.

. Nesta pesquisa a coleta foi realizada com mais de uma ferramenta no mesmo fato. A triangulação de dados visa propiciar as descobertas ou conclusões da pesquisa com dados muito mais convincentes (TRIVIÑOS, 1987).

Para a análise documental, as etapas descritas por Gil (2007, p.84) serviu de orientação para o seu desenvolvimento, no entanto, algumas modificações aconteceram durante a execução do trabalho. Por isso, as etapas citadas abaixo são orientações suscetíveis a alterações. A análise documental é definida pelo autor (op.cit, p.87) nas seguintes fases:

- e) determinação dos objetivos;
- f) elaboração do plano de trabalho;
- g) identificação das fontes;
- h) localização das fontes e obtenção do material;
- i) tratamento de dados;
- j) confecção de fichas e redação do trabalho;
- k) construção lógica e redação do trabalho.

As etapas utilizadas na análise do documento do serviço de atendimento ao cidadão da Procuradoria da República no Paraná foram: a, c, d, e g.

A análise documental objetivou levantar dados que viabilizassem este estudo, baseando-se em afirmações como a de (MARCONI e LAKATOS, 2001, p. 106).

“São consideradas um conjunto de preceitos ou processos de que se serve uma ciência, é, também, a habilidade para usar estes preceitos ou normas, na obtenção de seus propósitos. (...) Correspondem, portanto, a parte prática de coleta de dados. Apresentam duas grandes divisões: documentação indireta, abrangendo a pesquisa documental e a bibliografia e documentação direta”.

A observação não participante possibilita algumas oportunidades importantes para a coleta de dados, em um estudo de caso, mas também apresenta alguns problemas. A oportunidade de maior importância é a que envolve o consentimento para participar de eventos ou de grupos, que em outras situações seriam inacessíveis. A percepção da realidade sob a visão interna dos acontecimentos do estudo de caso é outra oportunidade da observação participante. Como exemplo de

desvantagem a possibilidade do observador ter que assumir posições ou assumir funções opostas aos interesses das boas práticas científicas, segundo Yin (2005).

A pesquisa de campo foi realizada também por meio de entrevista conforme justificativa, a qual foi realizada durante o mês de Junho até o mês de Novembro, e a tabulação das respostas no mês de Dezembro de 2008. Segundo YIN (2005, p.32) em um estudo de caso a entrevista é uma das fontes mais importantes de informação. Uma questão importante ao se fazer a entrevista é atender duas necessidades ao mesmo tempo, uma delas é coletar as informações necessárias do entrevistado, a outra é fazer de maneira amigável sem perder o foco da pesquisa. A entrevista nesse estudo foi semi-estruturada e gravada para facilitar a percepção de informações gestuais dos entrevistados de forma paralela. O autor recomenda algumas características das entrevistas semi-estruturadas, as quais esta pesquisa procurou se basear conforme as seguintes:

- a) servir como um guia para o eixo do desenvolvimento da entrevista;
- b) garantir que todos participantes respondam as mesmas perguntas;
- c) as perguntas não têm uma ordem rígida neste caso, a entrevista se desenvolve adaptando-se ao entrevistado;
- d) flexibilidade na exploração dos dados é outro resultado esperado na entrevista semi-estruturada.

Quanto à observação direta intensiva apresenta a técnica de entrevista verbal, sendo uma conversação efetuada face a face, que seguindo um método proporciona ao entrevistador as informações necessárias. (MARCONI e LAKATOS, 2001).

A distribuição dos questionários foi realizada no período de junho a novembro de 2008, de segunda a sexta, das 13 horas até as 17 horas. Os questionários ficaram disponíveis a todos os cidadãos que participavam do atendimento

Em toda a coleta de dados, os instrumentos utilizados acarretarão níveis diferenciados de dados. Como demonstra o quadro a seguir:

QUADRO 3 - NÍVEL DE DADOS DOS INSTRUMENTOS DE COLETA

Nível de dados dos instrumentos de coleta	
Tipos de documentos	Fonte de informação
Análise de documentos	Fonte primária
Observação não participante	Fonte secundária
Entrevistas	Fonte secundária
Conversas informais (com atendentes e atendidos)	Fonte Terciária

FONTE: AUTORA (2008)

Os instrumentos de coleta de dados se enquadram nos elementos que conferem a esta pesquisa características de corte transversal, isto porque teve um tempo de realização, ou seja, uma data inicial março de 2008 e uma data de final, novembro de 2008, e ainda porque observou um serviço de atendimento ao cidadão específico o da Procuradoria da República de Curitiba. A pesquisa analisou documentos atuais, a observação participante acontecer nos dias de hoje, bem como, as entrevistas, enfim, os instrumentos de coleta de dados são atuais.

#### 4.4 AMOSTRAGEM

Esta seção trata de esclarecer sobre a população estudada e a amostra considerada nesta pesquisa. A amostra é um subconjunto do universo ou da população, através do qual são estabelecidas ou estimadas características do universo ou população de acordo com (GIL, 2007 p. 100). Considerando esta afirmação a população ou universo dessa pesquisa é a Procuradoria no Estado do Paraná situada na Rua Marechal Deodoro, 933, é ela que controla as outras unidades existentes no estado. No estado do Paraná encontram-se cerca de 470 membros distribuídos em Curitiba e nas demais unidades por todo Estado, esses membros são categorizados em procurador, servidor e estagiário.

Na sede em Curitiba o setor escolhido como amostra foi o Serviço de Atendimento ao Cidadão. O serviço de atendimento ao cidadão começou a funcionar em março de 2000, com a abertura de um local para os cidadãos pudessem levar até ao Ministério Público Federal, as causas que abrangessem as

responsabilidades desse órgão. Sendo o serviço de atendimento ao cidadão a amostra da pesquisa, a qual caracteriza um serviço de informação conforme o problema dessa pesquisa.

A pesquisa teve um corte transversal, isso porque possui um tempo de realização, ou seja, uma data de início e uma data encerramento.

#### 4.5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Os dados coletados oriundos dos diversos instrumentos foram apresentados da seguinte forma:

- a) Questionários: os questionários foram utilizados para ilustrar os dados coletados. Apresentação dos dados foi feita através de gráficos. A tabulação dos questionários foi realizada com a escala LIKERT, uma escala de respostas gradativas, com a intenção de validar e facilitar entendimentos da pesquisa foram atribuídos as notas, 0, 5 e 10, sendo 0 (totalmente insatisfeito), 5 (pouco satisfeito) e 10 (totalmente insatisfeito). Ainda no âmbito dos objetivos, o alvo foi identificar a existência de alguma complexidade de informações, o que poderia ser um fator de influência no tempo de respostas, também apontado junto aos objetivos específicos da pesquisa.;
- b) Análise de documentos: esse recurso foi utilizado para coletar as informações internas do atendimento ao cidadão. Busca-se a visão da Procuradoria do Paraná do serviço de atendimento ao cidadão. Os dados estão apresentados no formato de textos com as informações interpretadas pela autora da pesquisa e uma tabela;
- c) Observação não participante: esta ferramenta de coleta de dados foi utilizada para coletar informações em função do comportamento dos envolvidos no cenário. A apresentação dos dados foi por meio de textos interpretados pela autora e uma tabela;
- d) Entrevistas: essa forma de coleta de dados foi realizada para coletar informações diretas em fontes vivas, que nesse caso são servidores que fazem o atendimento e o cidadão atendido. O procedimento serviu para coletar informações diretas, sem interferência. Os dados foram apresentados, na forma de relatórios e uma tabela;

- e) Conversas informais com os atendentes e com os atendidos: esse recurso foi uma tentativa de coletar informações que não foi possível coletar através dos outros instrumentos e também garantir qualidade as informações coletadas nas entrevistas. A apresentação dos dados foi por meio de textos com a interpretação do que foi observado e uma tabela.

## 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

O caso em estudo foi o da Procuradoria da República no Estado do Paraná, e o serviço de atendimento ao cidadão foi a amostra desta pesquisa conforme descrito na etapa metodologia. Neste capítulo foi inicialmente apresentada de forma descritiva a amostragem do estudo e na seqüência a descrição e interpretação dos dados coletados em campo.

### 5.1 A PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO PARANÁ

O estudo de caso foi realizado na Procuradoria da República do Paraná. A instituição estudada é um órgão federal, que não pertence a nenhum dos três poderes – Executivo, Legislativo e Judiciário. Uma instituição, com autonomia no Estado. Entende-se Ministério Público como Procuradoria da República.

Segundo o autor Franco (2002, p. 3) a definição de Ministério Público Federal é “Instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais individuais indisponíveis”.

As informações descritas abaixo foram coletadas do site: <http://www2.pgr.mpf.gov.br/>.

Dentre as competências do Ministério Público Federal, estão a defesa dos direitos sociais e individuais indisponíveis dos cidadãos perante o Supremo Tribunal Federal, o Superior Tribunal de Justiça, os tribunais regionais federais, os juízes federais e juízes eleitorais. O Ministério Público Federal (MPF) atua nos casos federais, regulamentados pela Constituição e pelas leis federais, sempre que a questão envolver interesse público seja em virtude das partes ou do assunto tratado. A fiscalização do cumprimento das leis editadas no país e daquelas decorrentes de tratados internacionais assinados pelo Brasil, também são incumbências do MPF. Além disso, o Ministério Público Federal atua como guardião da democracia, assegurando o respeito aos princípios e normas que garantem a participação popular.

As funções mais destacadas do Ministério Público na área cível são a sua atuação na tutela dos interesses difusos e coletivos (meio ambiente, consumidor, patrimônio histórico, turístico e paisagístico; pessoa portadora de deficiência; criança e adolescente, comunidades indígenas e minorias étnico-sociais). Isso deu evidência à instituição, que se tornou uma espécie de ouvidoria da sociedade brasileira.

As normas constitucionais sobre o Ministério Público o distinguem das demais instituições brasileiras. A principal característica de distinção do Ministério Público é seu conjunto de princípios institucionais:

- a) Unidade: capacidade dos membros do Ministério Público de constituírem um só corpo, uma vontade só, de tal forma que a manifestação de qualquer deles valerá sempre, na oportunidade, como manifestação de todo o órgão;
- b) Indivisibilidade: que se caracteriza na medida em que os membros da instituição podem substituir-se reciprocamente sem que haja prejuízo para o exercício do ministério comum;
- c) Independência funcional: os membros do Ministério Público não devem subordinação intelectual ou ideológica a quem quer que seja nem mesmo ao superior hierárquico. Atuam segundo os ditames da lei, do seu entendimento pessoal e da sua consciência.

O papel do MP não é simplesmente de guardião da lei. Sua missão, embora transpareça principalmente o aspecto da legalidade, vai além desse campo, abarcando a guarda da promoção da cidadania, da democracia e da justiça, da moralidade, além dos interesses da sociedade de uma maneira geral, como as etnias oprimidas, o meio ambiente, o patrimônio público e os direitos humanos, entre outros temas. Ao acumular as características de fiscal, ouvidor e advogado do povo, a Constituição de 1988 destina ao Ministério Público a posição de defensor da sociedade contra possíveis abusos do Estado, ao mesmo tempo em que defende o Estado Democrático de Direito contra possíveis ataques de particulares de má-fé. Diferentemente do Judiciário – que atua mediante Aprovação – o Ministério Público pode agir por iniciativa própria, sempre que considerar que os interesses sociais estejam ameaçados. Ou então, pode ser acionado por qualquer cidadão que considerar que algum direito ou princípio jurídico esteja sob ameaça.

### 5.1.1 O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O serviço de atendimento ao cidadão, oferecido na Procuradoria da República no Estado do Paraná, foi criado em março de 2000. A estrutura física está localizada em Curitiba, o espaço disponibilizado para o atendimento é uma sala de espera no andar térreo do prédio, o que permite a acessibilidade. Para a realização do atendimento, servidor cidadão, 3 salas estão disponíveis. E estas salas são fechadas para garantir a privacidade do atendimento. O serviço atende uma variedade de assuntos trazidos pelo cidadão. Conforme os levantamentos feitos pela instituição, as tipologias de busca de informações mais observadas são: as referentes a previdência social Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) benefícios e aposentadoria e questões referentes a saúde como a falta de remédios gratuitos, leitos para internamentos.

O processo do serviço de atendimento começa com a chegada do cidadão, quando a recepcionista preenche uma ficha com o nome e o assunto do qual o cidadão veio buscar informações. Depois desse primeiro contato, o cidadão aguarda pelo atendimento na sala de espera.

No atendimento com o servidor em uma sala privada, é realizado por meio de uma conversa para troca de informações. A partir dessa troca de informações os primeiros esclarecimentos e orientações são passados ao cidadão, se o cidadão precisar recorrer a outros órgãos ele é devidamente encaminhado. Os problemas trazidos pelos cidadãos trazem até a instituição são complexos e demandam mais de um atendimento. O cidadão tem a opções de tirar informações do andamento de seu caso pelo telefone. Abaixo segue tabela com os números dos atendimentos de 2008:

TABELA 1 – ATENDIMENTOS AO CIDADÃO EM 2008

<b>Média de atendimentos (2005 a 2008)</b>				
<b>ANO</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
<b>Jan</b>	-	109	163	134
<b>Fev</b>	-	96	113	113
<b>Mar</b>	-	110	162	107
<b>Abr</b>	-	107	109	108
<b>Mai</b>	-	83	161	115
<b>Jun</b>	-	73	128	105
<b>Jul</b>	-	102	122	128
<b>Ago</b>	-	137	163	104
<b>Set</b>	-	102	133	135
<b>Out</b>	89	112	144	125
<b>Nov</b>	84	105	108	128
<b>Dez</b>	71	99	76	121
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>1235</b>	<b>1582</b>	<b>1423</b>

FONTE: PROCURADORIA DA REPÚBLICA DO PARANÁ

A etapa seguinte trata da análise e da interpretação dos dados coletos na pesquisa.

## 5.2 OS DADOS, INTERPRETAÇÃO E RESULTADOS

A pesquisa foi classificada como um estudo de caso majoritariamente qualitativo, no entanto, o uso de questionário semi estruturado foi empregado como uma prática quantitativa para facilitar ilustração das informações coletadas, a fim de contribuir com a triangulação da pesquisa, apontada como recurso metodológico, a qual consiste em coletar no mínimo três tipos de informações e confrontá-las.

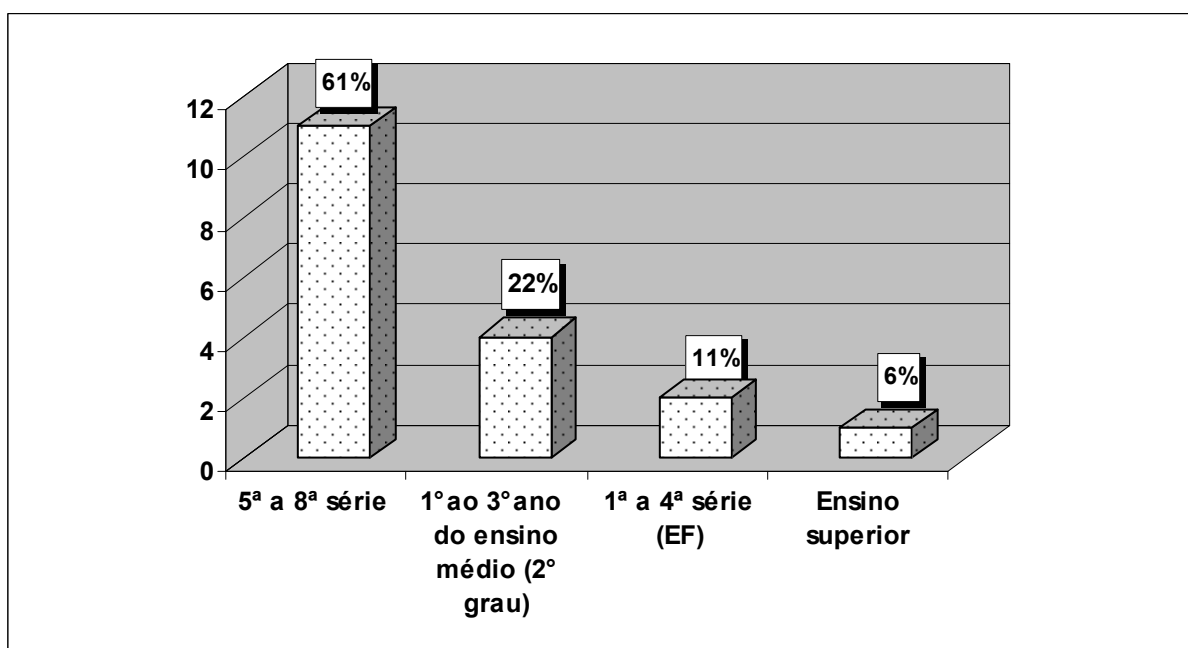
A elaboração dos questionários foi guiada pelos objetivos específicos, que consistiram em mapear o fluxo de informação do serviço de atendimento ao cidadão; identificar nos serviços os conceitos de fluxo de informação; diagnosticar no serviço estudado quais aspectos positivos e negativos está presentes e podem caracterizar a qualidade das informações fornecidas, além de identificar a tipologia das informações que o serviço fornece ao cidadão.

Foram distribuídos 30 questionários, e destes somente 18 retornaram, o que representa um pouco mais da metade. Dos recebidos apenas 60% foram utilizados por apresentarem características adequadas de preenchimento e consistência de informações. Tais características foram não conter erros que comprometessem a informação e os campos estarem preenchidos integralmente. Ao elaborar o

questionário, buscou-se utilizar a técnica de afunilamento em relação à seqüência das perguntas por se considerar adequada para o foco do que se busca com esta pesquisa.

A pergunta inicial sobre a escolaridade do respondente foi escolhida com intenção de criar uma sensação de descontração, colocando o respondente à vontade, já que implicitamente buscou dados subjetivos, embora estes dados também tenham sido captados por meio de outros instrumentos. Em termos de coleta de informação, nesta pergunta buscava-se traçar um perfil dos cidadãos que recorrem à organização, entre outras informações. Portanto pode-se concluir que o índice de escolaridade de 5ª a 8ª série alcançou o maior índice entre os respondentes (61%), destacando as opções de especialização mestrado e doutorado que não foram citadas em nenhum momento.

GRÁFICO 1 – ESCOLARIDADE

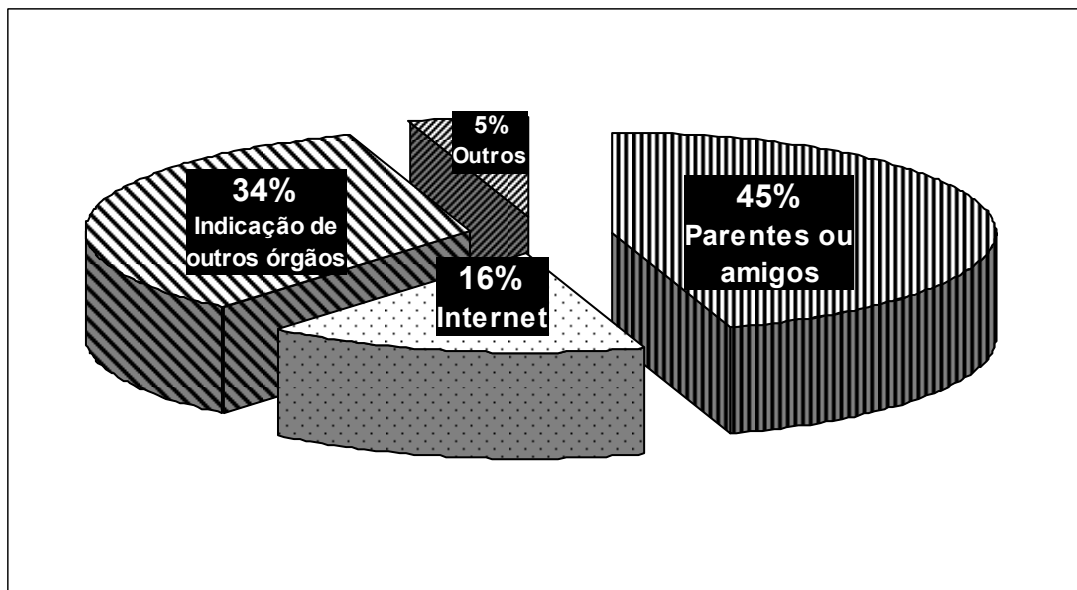


FONTE: AUTORA COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA 2008.

No questionamento sobre como descobriu o serviço, a intenção foi identificar o grau de conhecimento em relação ao serviço. Uma lista de opções, baseada na análise da documentação, foi oferecida ao cidadão para que este escolhesse uma opção, e ao final permitiu-se uma questão em aberto com a opção outros, caso ela não aparecesse na lista, o que permitiu a inclusão de todo tipo de informações buscadas. Com base nas informações coletadas no questionário, ficou evidente que

dos meios que o cidadão obtém conhecimento do serviço, o mais recorrente foi via parente e amigos com (45%), seguida da alternativa indicação de outros órgãos com (34%). Na observação, a mesma opção de parentes e amigos apareceu com maior frequência. Vale mencionar o caso de uma pessoa que já havia recebido este tipo de atendimento no serviço, e no momento da coleta, estava presente somente para acompanhar os parentes, confirmando assim o resultado do questionário. Mais uma vez durante as entrevistas (conversas informais), prevaleceu a alternativa parentes e amigos. Sendo assim, para esta questão ao realizar a triangulação dos dados, percebeu-se que todas as ferramentas de coleta de dados indicaram a mesma resposta, mostrando que não existe divulgação formal ou estruturada, o que fortalece a divulgação a um público restrito, logo concluiu que se trata de informações restritas, não atingindo todos os cidadãos. Este resultado se contrapõe a proposta de uma organização pública e também ao conceito de cidadania, que deve tratar todos como iguais e zelar por seus direitos e pela distribuição igualitária. Baseada nestas informações, conclui-se que o fluxo de informação poderá estar condicionado a um paternalismo ou a um protecionismo nada coerente com uma administração pública, resultando na restrição de informações, as quais deveriam estar disponíveis para todos, no entanto somente cobre um seleto grupo de pessoas.

GRÁFICO 2 – COMO OBTEVE CONHECIMENTO DO SERVIÇO



FONTE: AUTORA COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA 2008.

Para saber que tipo de informação o cidadão busca naquele serviço, uma busca nos documentos da instituição foi realizada inicialmente, foram elencados os itens mais recorrentes com o objetivo de determinar qual a tipologia das informações solicitadas com maior frequência. A tipologia de informação identificada como procurada com maior frequência foram as referentes à Saúde, assim como as relacionadas ao Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) benefício da previdência social, apresentando um índice de (39%) e (20%) respectivamente.

A questão que visava caracterizar a tipologia, contida na pergunta citada acima, foi utilizada em outras duas perguntas, pois elas completavam uma seqüência. Neste bloco de perguntas, além da identificação da tipologia da informação, procurou-se através da marcação do número de vezes que tais informações foram buscadas. Com a identificação da demanda de informação, o foco foi a maior precisão e o grau de satisfação do cidadão.

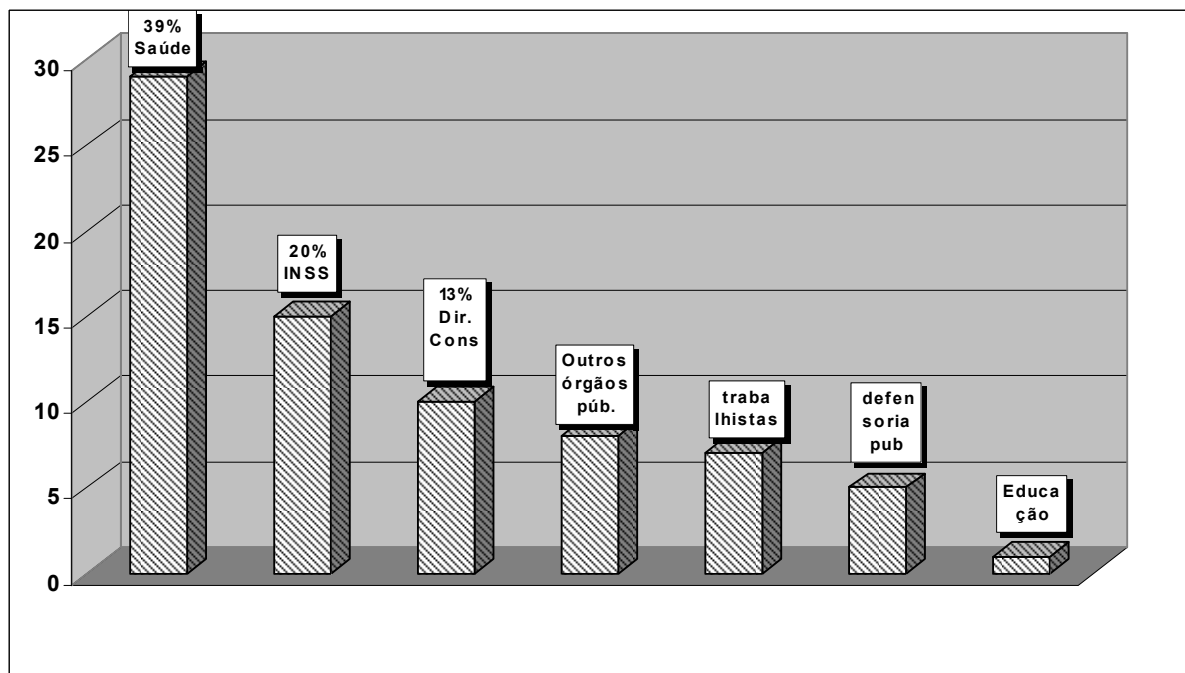
As informações coletadas na análise documental concordaram com os dados coletadas nos questionários. No entanto, durante a entrevista observou uma variedade elevada de tipologias, conforme está disponível em alguns dos exemplos transcritos abaixo:

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

e) dúvidas em relação a questões ambientais.

Baseado nestas informações fica evidente que a tipologia das informações buscadas possui elevado grau de multiplicidade de assuntos, e de cuja pertinência à prática de cidadania. Entende-se que algumas dessas informações são complexas e podem influenciar na obtenção das respostas. Para melhor explorar este assunto a prática da observação não participante exercida revelou que, as informações coletadas estão de acordo com as informações obtidas nas entrevistas. Neste caso, a entrevista e a observação se apoiaram para demonstrar que, embora o fluxo de informação tenha se apresentado de forma bastante positiva, a diversidade da tipologia, assim como a complexidade e originalidade das informações, informações coletadas na observação não participante e nas entrevistas. Os resultados não receberam uma numeração específica, porque eram dados subjetivos, cada um com sua particularidade, o agrupamento em classes para fornecer uma medição precisa é uma ação desaconselhável e inviável nessas informações. Todas estas considerações demonstram que o fluxo de informação precisa de maior estruturação, e precisão simultânea. É importantes oferecer uma opção ágil e conseqüentemente com mais qualidade, e que o atendente tenha a liberdade para adotá-la quando necessária. Portanto

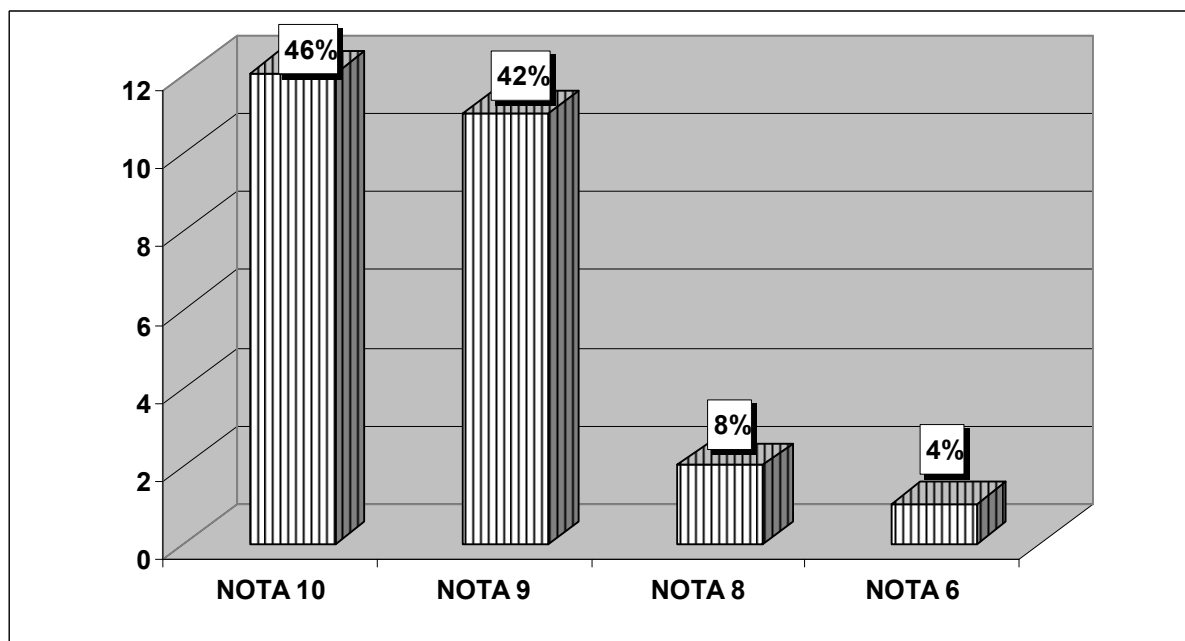
GRÁFICO 3 – TIPOS DE INFORMAÇÕES BUSCADAS



FONTE: AUTORA COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA.

Com a finalidade de analisar o nível de importância das informações e ao mesmo tempo a qualidade, foi solicitado ao cidadão, atribuição de nota, em uma escala de 1 a 10 conforme escala LIKERT, sendo 1 (totalmente insatisfeito) com a qualidade do atendimento fornecido e 10 (totalmente satisfeito). Quanto às notas atribuídas entre 9 e 10, obtiveram o índice de (42%) e (46%) respectivamente. A soma das porcentagens oferece a informação que cerca de (90%) dos cidadãos estão completamente satisfeitos com o atendimento recebido. Os dados referentes a nota tentaram visualizar o grau de importância e a qualidade atribuída ao serviço, com uma abordagem mais ampla. Com a observação e as entrevistas ficou evidente a mesma informação, a análise documental não foi triangulada, pois seriam informações viciada, e poderiam causar um viés na pesquisa, visto que autores dos documentos são os servidores da organização, que estão envolvidos diretamente no processo. Esta decisão foi tomada na busca pelo não comprometimento da qualidade dos resultados. Em suma, nota-se que o atendimento é percebido com alto nível de satisfação, que segundo as palavras dos cidadãos, é em razão do tratamento recebido, durante o relato das informações ao servidor e também em virtude das orientações claras e objetivas que recebem do serviço.

GRÁFICO 4 – NOTA ATRIBUÍDA AS INFORMAÇÕES RECEBIDAS

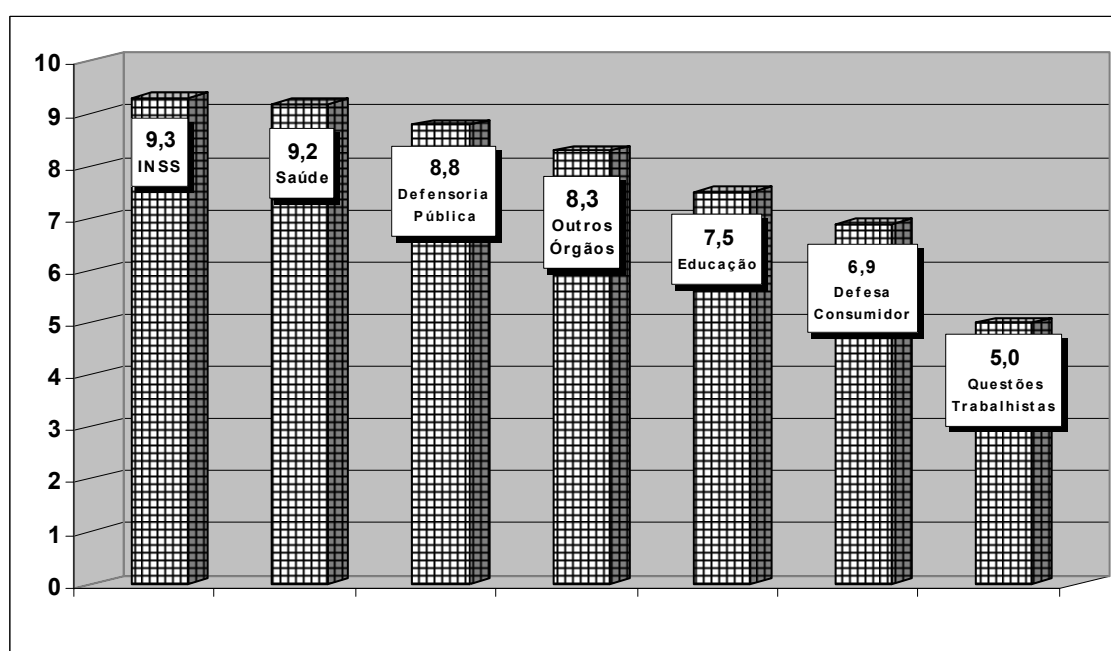


FONTE: AUTORA COM BASE NOS DADOS COLETADOS.

Quanto à questão que abordava à satisfação em relação às informações fornecidas, que permitiu ao usuário listar até mesmo as informações buscadas anteriormente com intuito de coletar o máximo de informações, bem como a indicação de vezes que buscou cada informação. A intenção ao abordar esta questão é saber a satisfação do cidadão de maneira focada, se realmente em algum tipo de informação o grau de resposta a informação é menor em relação a outro. Durante as entrevistas um alto grau de variedade das informações foi observado, no entanto, a influência da variedade não foi significativa no quesito satisfação durante as observações e as entrevistas. Coletar essa informação na análise documental foi inviável, por isso, esta ferramenta de coleta de dados neste caso não foi considerada. No questionário, a satisfação com cada tipo de informação recebeu uma nota. A maior nota foi atribuída a Informações referentes a Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) (9,3), seguida de saúde com (9,2), a menor nota foi dada a questões trabalhistas (6,6). As duas opções com maior grau de satisfação são também as mais procuradas pelo cidadão, e pela experiência e pela recorrência em tratá-las existem formulários específicos para questões de Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), além de questões específicas de saúde, não apresentaram demora, isto do ponto de vista dos respondentes. As entrevistas e as observações contrapuseram-se ao questionário, grande parte das informações não estavam na lista, e, portanto as informações que os cidadãos entrevistados

buscavam eram demasiadamente específicas. E necessitam de tempo para ser resolvidas, porém relatavam que as orientações eram passadas de maneira clara e precisa, e em alguns casos encaminhando com precisão o cidadão para o órgão que realmente pudesse resolver as questões do cidadão. Ou então fornecendo alternativas, que em nenhum outro momento foram apresentados ao cidadão para solucionar de seus problemas. Com isso foi observado que a complexidade do tipo de informação poderia ter influência considerável em relação à qualidade.

GRAFICO 5 – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AS INFORMAÇÕES



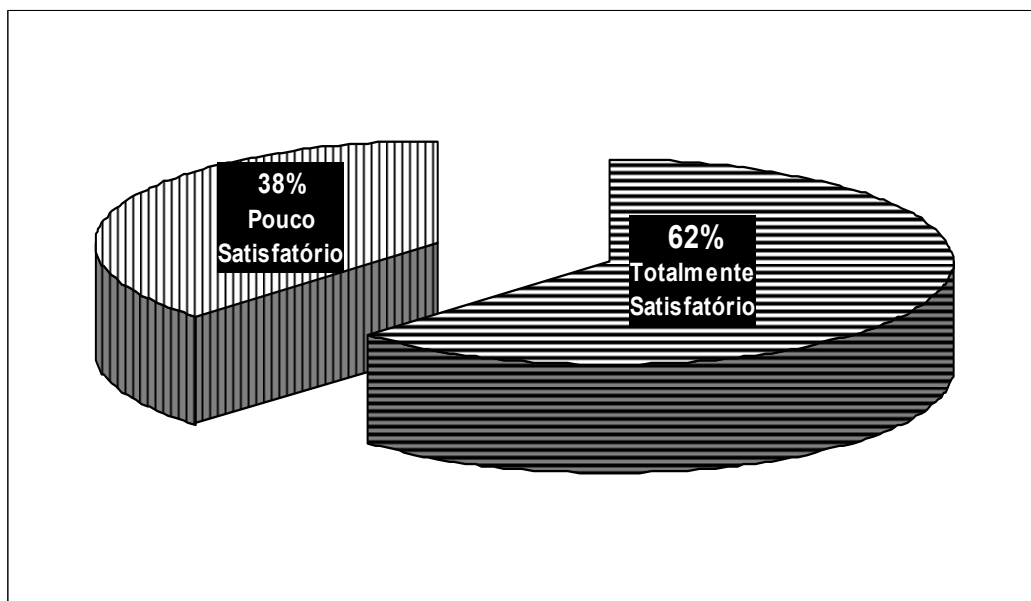
FONTE: AUTORA COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA.

Em relação ao tempo de espera durante a busca das informações, pretendeu-se saber como está a qualidade do produto que o usuário recebe, pois este fator é considerado na literatura, como fator que pode comprometer a qualidade do serviço, conforme a comparação do autor Moura (1993, p.8) a qualidade da informação com o fluxo de informação, sendo o primeiro a forma como as informações devem ser tratadas e estruturadas e o segundo é o meio pelo qual as informações podem fluir. A questão do tempo de espera foi analisada em dois momentos, a espera para ser atendido (momento antes do relato das necessidades informacionais do cidadão), e a espera por informações ou orientações durante o atendimento (retorno após haver relatado a informação que foi buscar). Este aspecto pode ser considerado o mais delicado, encontrado durante a coleta dos dados. Isso ocorre normalmente em razão da maneira distinta de cada pessoa expor os motivos de seus problemas, para o

qual deseja dada informação, o que em muitos casos exige muito tempo, e desta forma vem conseqüentemente a refletir no cidadão que aguarda um atendimento, gerando, portanto uma cadeia de espera de índice elevado. Nos questionários, a pergunta que abordou somente o tempo de espera para o atendimento obteve percentual (62%) totalmente satisfatório e (36%) pouco satisfatório, pode-se observar no (Gráfico 6) (satisfação com o tempo de espera pelas informações) que o item de totalmente insatisfatório não foi citado nenhuma vez. Também nas entrevistas as pessoas confirmaram as informações registradas nos questionários, mas sempre evidenciavam que o tempo de espera antes do atendimento é muito grande, e alguns cidadãos chegam até desistem em virtude disso.

A observação não participante se restringiu a observar o tempo de espera apenas antes do atendimento, observar o atendimento do cidadão com o servidor da instituição, não foi cogitado, nem previsto nesta pesquisa. Durante a observação não participante do (momento antes de relatar as necessidades informacionais) ficou evidente o vetor de insatisfação do serviço, visto que todos os cidadãos fizeram uma menção a este assunto. A análise documental não ofereceu informações relevantes para esta questão, isso confirma a utilidade da triangulação da pesquisa, pois as informações podem ser confrontadas. Portanto, mesmo que as informações não sejam encontradas em um instrumento, podem ser encontrada em outro, enfim, dessa forma o nível de qualidade dos dados coletadas se eleva consideravelmente e assim aumentam a validade da pesquisa. Fundamentado nestes dados, o maior problema do serviço, foi o tempo de espera para o atendimento, que poder ser resultado da morosidade da gestão pública. Estas reflexões remetem à estrutura burocrática existente no país, isso porque, os processos são fragmentados, com elevada carga de exigências. A burocracia juntamente com a falta de estrutura física (espaço) e carência de pessoal com perfil adequado para atender os cidadãos com a qualidade necessária, comprometem a qualidade de serviços essenciais a sociedade e ao exercício de cidadania. Entende-se que enquanto os processos não forem descentralizados os problemas só se repetiram constantemente em várias etapas do ciclo.

GRAFICO 6 - SATISFAÇÃO COM O TEMPO DE ESPERA PELAS INFORMAÇÕES

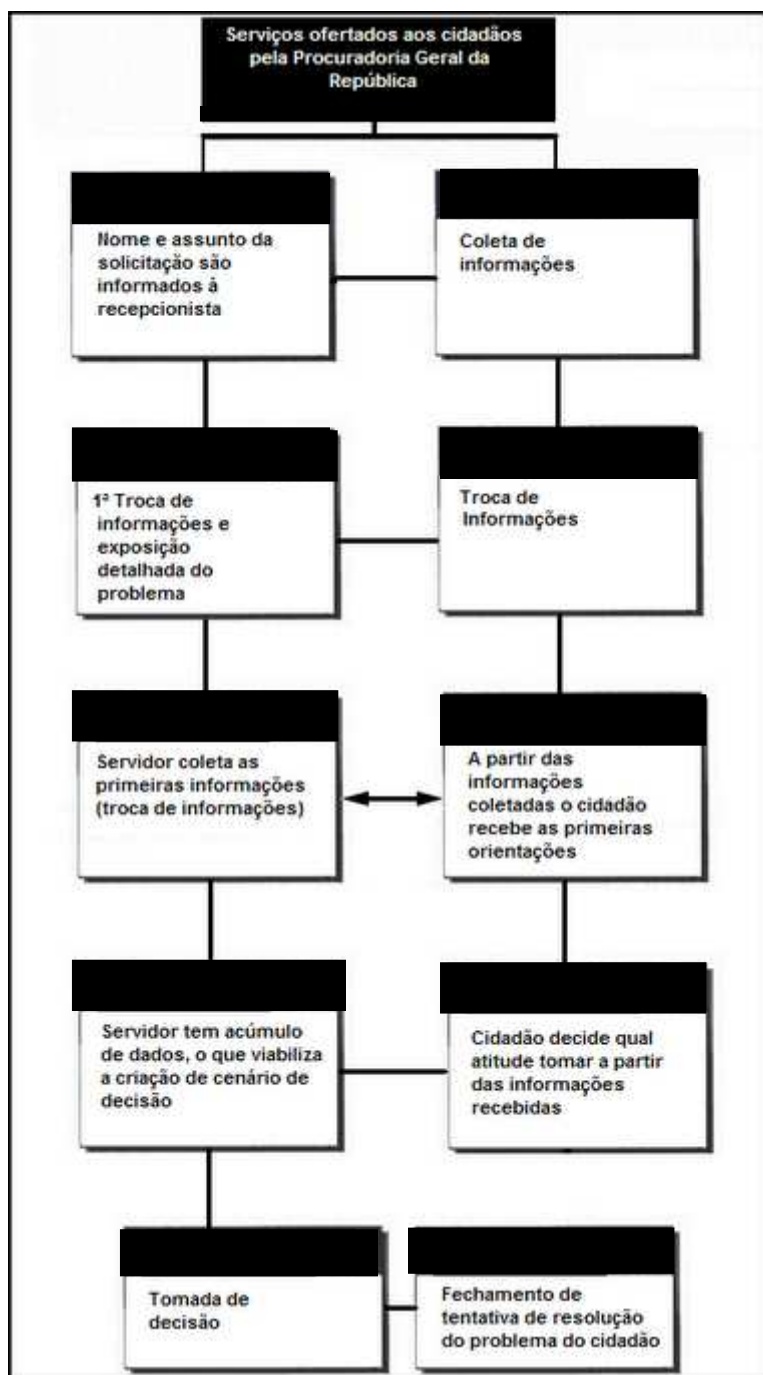


FONTE: AUTORA COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA.

Os resultados da coleta de dados demonstraram que algumas práticas de gestão da informação são aplicadas na organização estudada. Como a seleção, a coleta de informações, e conseqüentemente a tomada de decisão durante o processo de atendimento ao cidadão. A identificação da preocupação, de sempre deixar o cidadão com seus questionamentos e necessidades informacionais esclarecidos, bem como fornecer orientações para que ele possa se tornar de fato um cidadão, bem informado e com certo domínio de conhecimento, para que ele bem informado e com certo domínio de conhecimento, possa argumentar e lutar pelos seus direitos. Muito além de buscar pela clareza das informações, o objetivo da gestão da informação, é percebido neste tipo de serviço, além disso, o serviço é gratuitamente oferecido a comunidade. No entanto, o nível elevado de burocratização e fragmentação de processos, contrapõe as teorias acadêmicas que norteiam o papel do gestor da informação na sociedade atual, bem como na prática de viabilizar processos para que tornem os fluxos de informação mais eficazes durante atividades de gestão.

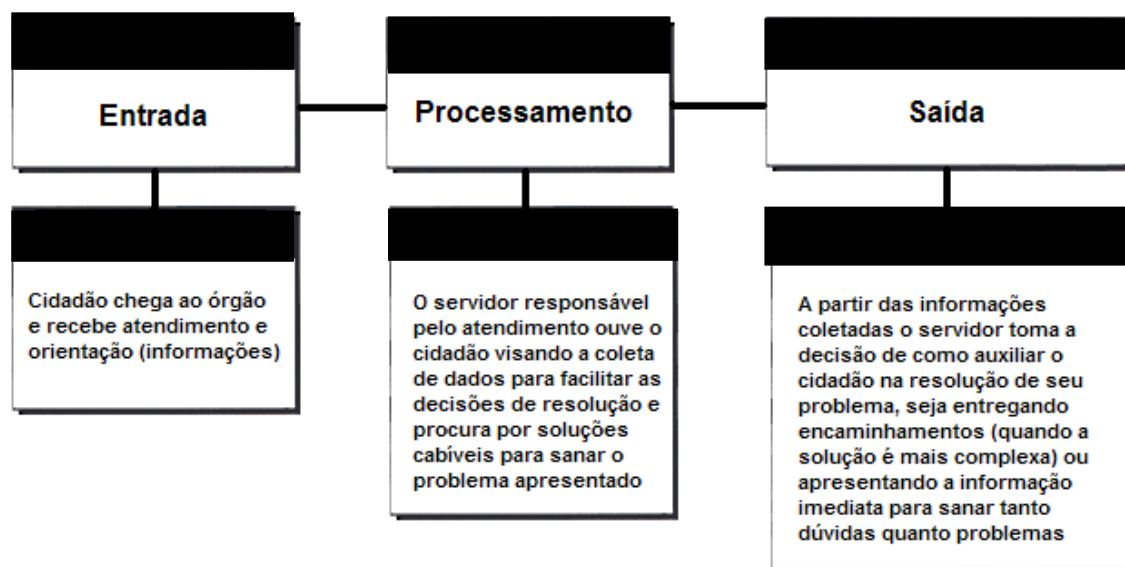
Conforme foi proposto nos objetivos específicos dois esquemas gráficos, foram criados, um demonstrando o mapeamento do fluxo de informação estruturado (Fig.3), e outro o esquema de processamento das informações na Procuradoria da República no Paraná (Fig.4).

FIGURA 4 – ESQUEMA GRÁFICO DO FLUXO DE INFORMAÇÃO ESTRUTURADO



FONTE: AUTORA (2008)

FIGURA 5 – ESQUEMA GRÁFICO DO PROCESSAMENTO DA INFORMAÇÃO NA PROCURADORIA



FONTE: AUTORA (2008)

Para apresentar a busca das informações de maneira geral, o (Quadro 4) foi elaborado, explicando cada uma das ferramentas usadas, descrevendo como foram utilizadas e apresentando os resultados obtidos da utilização de cada ferramenta de coleta de dados.

QUADRO 4 – RESULTADOS OBTIDOS COM A UTILIZAÇÃO DOS INSTRUMENTOS

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

FONTE: AUTORA (2007)

A apresentação do (Quadro 4) fornece uma síntese geral , assim como ajuda para que se faça o entendimento do próximo capítulo de conclusões e as recomendações obtidas na pesquisa.

## 6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

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

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

A etapa de investigação diante da literatura pertinente proporcionou a ampliação do entendimento dos conceitos na aplicação prática, como foi o caso de serviços de atendimento ao cidadão, o que possibilitou observar amplamente todo o processo que cerca o serviço na Procuradoria da República uma instituição que possui liberdade e independência de atuação, o que pode ser observado no trecho retirado do art. 127 da Constituição Federal de 1988. “que é uma instituição que possui autonomia na estrutura do Estado, não responde aos três poderes, não é permitida sua extinção ou que suas atribuições sejam repassadas a outra instituição”.

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

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

Quando a pesquisa foi iniciada, junto com as primeiras idéias e suposições, muitas informações e conhecimentos foram agregados, dentre os mais importantes estão a visualização do trabalho e a contribuição do Gestor da Informação, pois é ele que deve reger fluxos referentes a informação com autonomia, possibilitando o

acesso às informações de qualidade, buscando pelos direitos e os deveres dos cidadãos. Conseqüentemente o Gestor da Informação pode ajudar a moldar uma sociedade, tornando-a mais consciente e gerida por informação coerente com a realidade a qual está inserida.

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

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

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

Por fim, respondendo a pergunta de pesquisa, conclui-se como resposta que o fluxo de informação estudado não tem impacto direto na qualidade das informações fornecidas, confirma o que foi vista na literatura pesquisada, que afeta somente em raros casos, devido o fluxo de uma organização pública ser diferenciado de organizações privadas, de forma subjetiva se percebe constantes transtornos, que poderiam ser amenizados e que não é permitido na gestão pública. Portanto, entende-se com este estudo que sempre será necessário desenvolver novas pesquisas deste tema, porém com outras variáveis envolvidas como, por exemplo, as questões da burocracia, sejam referentes a recursos humanos ou planejamento de novos espaços físico, enfim encontrar maneiras de quebrar as estruturas burocráticas brasileiras instaladas na administração pública na busca por uma sociedade mais justa.

## REFERÊNCIAS

- ABRUCIO, Fernando L. “O Impacto do modelo gerencial na Administração “Pública: um breve estudo sobre a experiência internacional recente”. **CADERNOS ENAP**, São Paulo. n.10, 1997. Disponível em: <<http://www.bresserpereira.org.br/Documents/MARE/Terceiros-Papers/96-Abrucio,Fernando.pdf>> Acesso em: 10/09/2008
- ANDRADE, Antonio Rodrigues. Comportamento e estratégias de organizações em tempos de mudança sob a perspectiva da tecnologia da informação. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 9, n. 2, abril/junho 2002. Disponível em: <http://www.granol.com.br/luizsergio/7t/artigo2.pdf>. Acesso em: 10/11/2008.
- ANGELONI, Maria Terezinha. Elementos intervenientes na tomada de decisão. **Ci. Inf.** Brasília. .n. 1, v. 32, p. 17-22. jan./abr. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n1/15969.pdf> . Acesso em: 10/11/2008.
- ARAÚJO, Luiz Cezar G. de. **Tecnologias de gestão organizacional**. São Paulo: Atlas, 2001. p. 112-113.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9000**. Sistemas de gestão da qualidade – fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2000.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 122-127, maio/ago. 1998. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/340/301>>. Acesso em: 11/09/2008.
- BATTAGLIA, Maria da Glória Botelho. A inteligência competitiva modelando o sistema de informação de clientes FINEP. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 200-214, mai/ago, 1999. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651999000200012&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651999000200012&script=sci_arttext&lng=pt)>. Acesso em: 23/10/2008.
- BORGES, Monica Erichsen Nassif; Cunha, Raquel, Andrade de Almeida. Uso estratégico da informação gerada pelo serviço de atendimento ao consumidor das empresas de alimentos: um estudo de múltiplos casos. **VIII ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**. Salvador. out. 2007. (GT 4 – Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações Comunicação oral). Disponível em: < <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT4--079.pdf>>. Acesso em: 01/09/2008.
- BRASIL. Conselho Superior do Ministério Público Federal. **Resolução RESOLUÇÃO Nº 87, DE 3 DE AGOSTO DE 2006** . Regulamenta, no âmbito do Ministério Público Federal, a instauração e tramitação do **Inquérito Civil** (art. 6º, VII, da Lei Complementar nº75/93 e art. 8º, § 1º, da Lei nº7.347/
- BRASIL. Ministério Público Federal. **Memorando nº1/20007 – NAC/PR**. Núcleo jurídico IV. Relatório sobre atendimento e orientação ao cidadão na Procuradoria da

República em Curitiba. Maio, 2007.

BRASIL. Constituição (2008). Constituição [da] Republica Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal.

CAMPELLO, Carlos. Fluxos de informações gerencias. **Revista Tema Livre**. [?]. Disponível em: <<http://www.revistatemalivre.com/sistema.html>> Acesso em: 07/05/08.

BRASIL. Ministério Público Federal. Procuradoria Geral da República. Disponível em:[http://www2.pgr.mpf.gov.br/o\\_mpf/sobre\\_o\\_mpf](http://www2.pgr.mpf.gov.br/o_mpf/sobre_o_mpf) Acesso em: 07/05/08

CHERMONT, Gisele Salgado de. A qualidade na gestão de projetos de sistemas de informação. 2001. 162p. Tese (Mestrado engenharia de produção) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, COPPE. 2001. Disponível em: <<http://portal.crie.coppe.ufrj.br/portal/data/documents/storedDocuments/%7B93787CAE-E94C-45C7-992B-9403F6F40836%7D/%7B3E2009D6-6C05-4773-A355-07C4617E954A%7D/Tese-Mestrado-Giselle-Chermont.pdf>>. Acesso em: 05/06/08.

CORTES, Soraya Vargas Sociedade e políticas públicas. **Sociologias**, Porto Alegre, n. 16, p.14-19, jul/dez, 2006. Disponível: <<http://www.scielo.br/pdf/soc/n16/a02n16.pdf> >. Acesso em: 12/09/2008.

COSTA, Cristina; ROCHA, Guida, ACÚRCIO, Mônica. A entrevista. Mestrado em educação. Área de especialização: Didactica da Matemática. Metodologia da investigação. DEFCUL: Metodologia da investigação. 2004/05. Disponível em: <<http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/ichagas/mi1/entrevistat2.pdf>> Acesso em: 03/04/08.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 21. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

FACHIN, Odíla. **Fundamentos de metodologia**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 81.

FAVARETTO, Fábio. Melhoria da qualidade da informação no controle da produção: estudo exploratório utilizando Data Warehouse. **Produção**, Curitiba, v. 17, n. 2, p. 343-353, Maio/Ago. 2007.

FERREIRA Batista, Fábio. Passos para o Gerenciamento Efetivo de Processos no Setor Público: Aplicações Práticas. Brasília, **Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada**. Junho de 1996. (TEXTO PARA DISCUSSÃO n.427). Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prod/v17n2/a10v17n2.pdf> Acesso em: 18/10/2008.

FRANCO, Pedro. **Anotações para a história**: Procuradoria da República no Paraná. Curitiba: Artes e Textos, 2002.

FROTA, Maria Guiomar da Cunha Frota; QUINTÃO, Paula Gomes. Redes sociais, fluxos informacionais e promoção dos direitos da criança. In: **ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**. VIII. 2007. Salvador. **Encontro**.

Salvador: 2007. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT3--090.pdf>>. Acesso em: 25/10/2008.

GAZAL, Luis. O exercício da cidadania. **GESTÃO PLUS** Nº 15 - ANO III – [?] jul/ago, 2000, p. 28-31. Disponível em: [http://www.gestaoerh.com.br/site/visitante/artigos/ecte\\_002.php](http://www.gestaoerh.com.br/site/visitante/artigos/ecte_002.php)  
Acessado em: 14/05/08.

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

GONÇALVES, Emilia Maria. Serviço de atendimento ao cidadão: modelo organizacional para melhoria na prestação de serviço público. **VII Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública**, Lisboa, Portugal, 8-11 out. 2002.

GOUVEIA, Luis Borges. **Gestão da Informação Fluxo de informação e aplicações Tipo**. 46 f. Dissertação Mestrado. Versão preliminar, texto desenvolvido com base na Tese de Mestrado de Luis Gouveia, Porto. dez. 2000. Disponível em: [http://www2.ufp.pt/~lmbg/reserva/tm\\_02.pdf](http://www2.ufp.pt/~lmbg/reserva/tm_02.pdf). Acesso em: 13/11/2008.

HISTÓRICO DO MINISTERIO PÚBLICO FEDERAL. Disponível em: <<http://www.prd.fmpf.gov.br/institucional/hisMPF/>>. Acesso em: 18/11/2008.

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

LAZARTE, Leonardo. Ecologia cognitiva na sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 43-51, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/251/219>>. Acesso em: 14/11/2008.

LIRA, Waleska Silveira; Cândido, Gesinaldo Ataíde; Araújo, Geraldo Maciel de; Barros, Marcelo Alves de. Processo de decisão do uso da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 2, n. 2, 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/pt/cib/index.php/cib/article/view/697>>. Acesso em: 12/08/2008.

LOCK, Fernando do Nascimento. Participação popular no controle da administração pública: um estudo exploratório. **Revista de Contabilidade**. Santa Maria – RS v. 1, n. 1, p. 122-134. set/nov 2004. Disponível em: <<http://w3.ufsm.br/revistacontabeis/anterior/artigos/vln01/a07vln01.pdf>> Acesso em: 10/11/2008.

LONGO, Rose Mary Juliano; VERGUEIRO, Waldomiro. Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua implantação. **Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação**. Campinas, v.1, n.1, p.39-59, jul/dez, 2003. Disponível em: <<http://server01.bc.unicamp.br/seer/ojs/include/getdoc.php?id=36&article=8&mode=pdf>>. Acesso em: 13/06/2008.

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

MARCONI, Maria de Andrade e LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MARCONI, Maria de Andrade e LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARINI Caio. Gestão de pessoas e a abordagem do governo matricial: o papel das escolas de governo no alinhamento estratégico da arquitetura governamental. **Revista Eletrônica sobre a Reforma do Estado**. Salvador, n. 2, jun/jul/ago, 2005. Disponível em: <<http://www.direitodoestado.com/revista/RERE-2-JUNHO-2005-CAIO%20MARINI.pdf>> Acesso em: 13/11/2008.

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

MARTINS, Marcos Francisco. Uma “catarsis” no conceito de cidadania: do cidadão cliente à cidadania com valor ético-político. **Revista de Ética**, Campinas –SP, Puc-Campinas, v. 2, n. 2, p. 106-118, jul/dez, 2000. Disponível em:<[http://www.am.unisal.br/graduacao/ped/pdf/2007/art\\_conceito\\_de\\_cidadania.pdf](http://www.am.unisal.br/graduacao/ped/pdf/2007/art_conceito_de_cidadania.pdf)>. Acesso em: 04/04/08.

MARTINS, Marcos Francisco. **Ensino técnico e globalização: cidadania ou submissão?** Campinas: Autores Associados, 2000.

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

MOURA, Luciano Raizer. Informação: a essência da qualidade. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 25, n. 1, p. 1-10, 1996. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/488>> . Acesso em: 14/10/08.

MOURA, Luciano Raizer. **Qualidade simplesmente total**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997. p. 17.

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Ci. Inf.**, Brasília, n. 1, v. 29, p. 14-24, jan./abr, 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/246/214>>. Acesso em: 29/10/08.

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

<http://www.bresserpereira.org.br/Terceiros/Autores/Nassuno,Marianne/marianne.pdf>  
> Acesso em: 15/06/2008.

OLETO, Ronaldo Ronan. Percepção da qualidade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, n. 1, v. 35, p. 57-62. jan/abr, 2006. Disponível:  
<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/705/597> Acesso em 20/10/2008.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Sistemas de organização e métodos**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

PAIM, Isis; NEHMY, Rosa Maria Quadros; GUIMARÃES, Cesar Geraldo. Problematização do conceito "Qualidade" da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**. v. 1, n. 1, 1996. Disponível em:  
<<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/8/27>>. Acesso em: 17/09/ 2008.

PEREIRA, Hernane B. de B; FREITAS, Mario Cezar; SAMPAIO, Renelson Ribeiro. Fluxos de informações e conhecimentos para inovações no arranjo produtivo local de confecções em Salvador, Bahia. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**. Rio de Janeiro, v. 8. n. 4. Não paginado, abr, 2008. Disponível em:  
<[http://www.datagramzero.org.br/ago07/Art\\_01.htm#R1](http://www.datagramzero.org.br/ago07/Art_01.htm#R1)>. Acesso em: 27/05/ 2008.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser; SPINK, Peter. **Reforma do estado e administração pública gerencial** (Org.). 7. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 2007.

PIRES, José Calixto de Souza; MACÊDO Kátia Barbosa. Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. **RAP**. Rio de Janeiro. 40 (1):81-105, jan/fev. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v40n1/v40n1a05.pdf>. Acesso em: 20/10/2008.

POLLONI, Enrico G. F. **Administrando sistemas de informação**. São Paulo: Futura, 2000. p. 54.

PORTER, M. **A Vantagem Competitiva das Nações**. 10. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1990. 897 p.

NEPOMUCENO, Carlos. As plataformas do conhecimento. Rio de Janeiro. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação** - v. 8 n. 5 out, 2007. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/dez07/Art\\_05.htm](http://www.dgz.org.br/dez07/Art_05.htm)> Acessado em: 20 mai. 2008.

REZENDE, Denis Alcides. Planejamento de informações públicas municipais: sistemas de informação e de conhecimento, informática e governo eletrônico integrados aos planejamentos das prefeituras e municípios. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, 41 (3):505-36, maio/jun. 2007.

REZENDE, Denis Aleides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

REZENDE, Ana Paula. Centro de informação jurídica eletrônica e virtual. **Ci. Inf.**, Brasília, n. 1, v. 29, jan/abr, 2000.

Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652000000100006&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652000000100006&script=sci_arttext&tlng=pt)>. Acesso em: 29/10/2008.

ROCHA, Marisa P. C. Desenvolvimento de referencial teórico para um sistema de informações gerenciais (SIG) para parlamentares e assessores na Câmara Legislativa do Distrito Federal: em busca de um modelo conceitual. **Ci. Inf.**, Brasília, n. 3, v. 32, 2003. Disponível em: <

<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/issue/view/27>>. Acesso em: 20/08/2008.

ROCHA, Marisa P. C. A questão da cidadania na sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 40-45, jan./abr, 2000.

SAUR, Ricardo Adolfo de Campos. A Tecnologia da Informação na Reforma do Estado: Considerações sobre a prestação de serviços de informática na área pública. **Ci. Inf.**, v.26, n. 1, Jan./Abr.1997.

SILVEIRA, Henrique. Gestão da informação em organizações virtuais: uma nova questão para a coordenação interorganizacional no setor público. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 70-80. maio/ago. 2005. Disponível em:

<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/724/607>. Acessado em: 27/10/2008.

SORDI, José Osvaldo de; MEIRELES, Manuel; GRIJO, Rogério Nahas. Gestão da qualidade da informação no contexto das organizações: percepções a partir do experimento de análise da confiabilidade dos jornais eletrônicos. **Perspectivas em Ciência da Informação**. v. 13., n. 2., p. 168-195, mai/ago. 2008. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/225/491>> Acesso em: 12/09/2008.

TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: Editora da UnB, 2001. p.344.

THOENIG, Jean-Claude. Recuperando a ênfase na dimensão pública dos estudos organizacionais. **RAP**. Rio de Janeiro. Edição Especial Comemorativa. p. 9-36, 2007. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rap/v41nspe/a02v41sp.pdf>> Acesso em: 11/11/2008.

TRIVIÑOS, A.N.S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura de 1997 a 2006. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.11 n.1, p. 118-137, jan./abr. 2006.

Disponível em:

<<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/58/261>>. Acesso em: 05/11/2008.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Tradução: Daniel Grassi. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

## APÊNDICES

## APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADA AO CIDADÃO

### Qualidade da informação fornecida

Esse questionário tem como objetivo mapear a influência do fluxo de informação na qualidade das informações fornecidas no serviço de atendimento ao cidadão nessa instituição. O uso é exclusivo em pesquisa acadêmica. Agradecemos sua colaboração!

1. Qual sua escolaridade?

---

---

---

2. Como obteve conhecimento do serviço de atendimento ao cidadão?

---

---

---

3. Que o tipo de informações veio buscar? Qual o grau de satisfação em relação às informações recebidas? (Satisfeito/pouco satisfeito/Totalmente insatisfeito).

---

---

---

---

---

4. Dê uma nota as informações recebidas. (Dê 1 a 10)

---

---

5. As respostas as suas solicitações foram obtidas de que maneira?

Imediato

Pouco tempo de espera

Lento muito tempo de espera

---

---

6. Faça sugestões ao serviço de atendimento recebido na Procuradoria da República do Paraná.

a) O que não está correto no atendimento ou nas informações recebidas?

---

---

---

---

b) O que poderia ser melhorado no atendimento ou nas informações recebidas?

---

---

## APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS CIDADÃOS

### Qualidade da informação fornecida

Esse questionário tem como objetivo mapear a influência do fluxo de informação na qualidade das informações fornecidas no serviço de atendimento ao cidadão nessa instituição.

O uso é exclusivo em pesquisa acadêmica. Agradecemos sua colaboração!

**1. Qual sua última escolaridade (Marque somente uma opção)**

1 <sup>a</sup> a 4 <sup>a</sup> Série (Ensino Fundamental)	Ensino Superior
5 <sup>a</sup> a 8 <sup>a</sup> Série	Especialização
1 <sup>o</sup> a 3 <sup>o</sup> Ano do Ensino Médio (Segundo Grau)	Mestrado
	Doutorado

**2. Como obteve conhecimento do serviço de atendimento ao cidadão? (Marque somente a mais importante).**

Televisão	Internet
Rádio	Indicação de outros órgãos
Parentes ou Amigos	

**3. Escreva nas caixinhas o número de vezes que você já buscou as informações citadas abaixo:**

- Saúde
  - Educação
  - Defesa do direito ao consumidor
  - Questões referentes INSS (benefício)
  - Informações referentes a defensoria pública
  - Questões trabalhistas
  - Informações referentes a outros órgãos públicos Federais, Estaduais ou Municipais
  - Outras. Quais?
-

4. Sobre a qualidade da informação recebida no atendimento, marque um X em uma nota (de 1 a 10).  
(Sendo 1 totalmente insatisfeito e 10 totalmente satisfeito).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5. Assinale se as informações recebidas foram satisfatórias:

Saúde

Totalmente Satisfatória  Pouco satisfatória  Insatisfatória

Educação

Totalmente Satisfatória  Pouco satisfatória  Insatisfatória

Defesa do direito do consumidor

Totalmente Satisfatória  Pouco satisfatória  Insatisfatória

Questões referentes INSS (benefício)

Totalmente Satisfatória  Pouco satisfatória  Insatisfatória

Informações referentes a defensoria pública

Totalmente Satisfatória  Pouco satisfatória  Insatisfatória

Questões trabalhistas

Totalmente Satisfatória  Pouco satisfatória  Insatisfatória

Informações referentes a outros órgãos públicos Federais,  
Estaduais ou Municipais

Totalmente Satisfatória  Pouco satisfatória  Insatisfatória

Outras. Quais?

---



---



---

6. Durante o atendimento as orientações para a solução do problema foram dadas de maneira:

**(Rápida/Imediato) Totalmente satisfatório**

**(Breve/Pouco tempo de espera) Pouco satisfatório**

**(Lento muito tempo de espera) Totalmente insatisfatório**

7. Faça sugestões ao serviço de atendimento recebido na Procuradoria da República do Paraná.

O que poderia ser melhorado no serviço de atendimento ao cidadão ou nas informações fornecidas?

---

---

---

O que você acha que é bom e deve ser mantido no atendimento ou nas informações recebidas?

---

---

---

8. O que você acha que não foi perguntado e é importante ser dito do serviço de atendimento ao cidadão

---

---

---

**Contato:**

Eveline Salomão de Jesus  
evelinesj@gmail.com